

LAMPIRAN 1 ANALISIS PARETO PERMASALAHAN UKM YOSEPH

Dari hasil pengamatan yang dilakukan, maka masalah-masalah yang timbul adalah:

1. Jam kerja (*quality*)
2. Proses penjualan (*quality, delivery, service, dan speed*)
3. Produksi tidak optimal (*quality*)

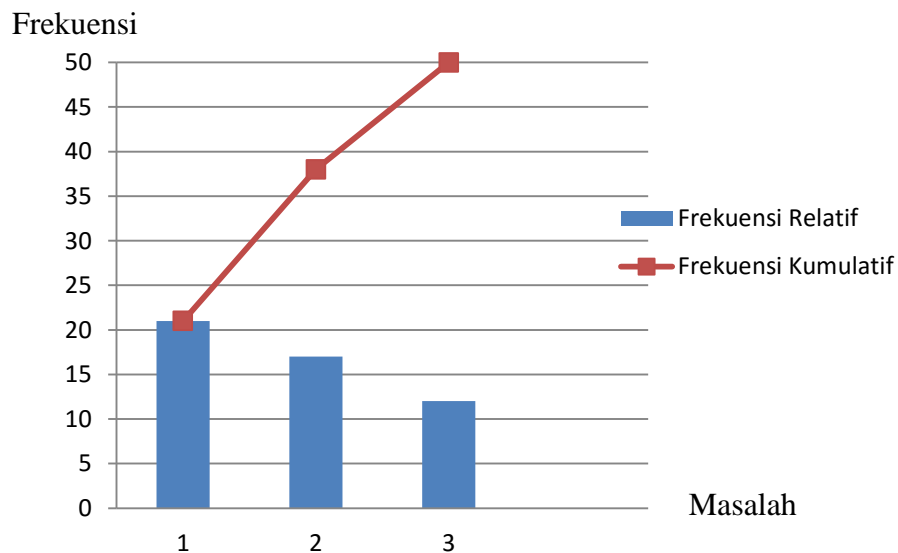
Stratifikasi Masalah Periode September 2016

No	Masalah	Frekuensi	% Relatif	% Kumulatif	Rangking
1	Jam kerja	21	42	42	I
2	Proses penjualan	12	24	66	III
3	Produksi tidak optimal	17	34	100	II
Jumlah		50	100		

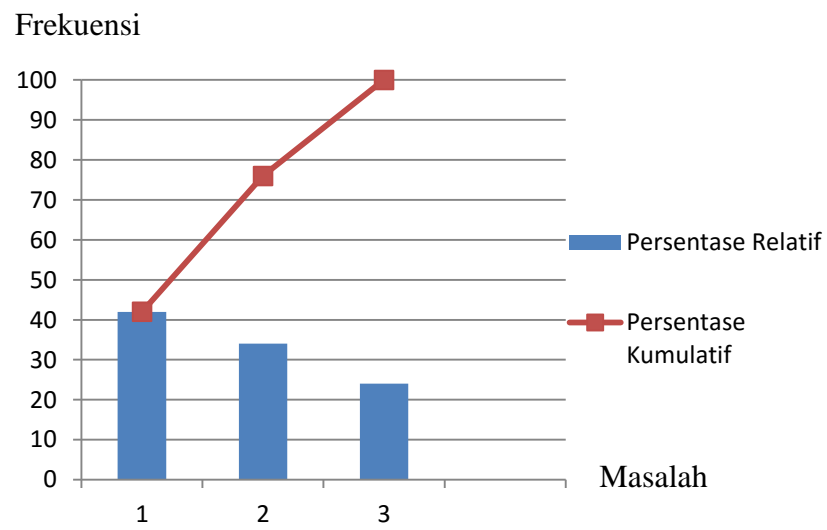
Jika diurutkan menurut rangkingnya menjadi

Pengurutan Stratifikasi Masalah Periode September 2016

No	Masalah	Frekuensi Relatif	Frekuensi Kumulatif	% Relatif	% Kumulatif	Rang
1	Jam kerja	21	21	42	42	I
3	Produksi tidak optimal	17	38	34	76	II
2	Proses penjualan	12	50	24	100	III



**Diagram Pareto Frekuensi Masalah
UKM Yoseph**



**Diagram Pareto Persentase Masalah
UKM Yoseph**



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

I. Identitas Peneliti

Nama Mahasiswa : Yohanes Baptista Mikado
 NIM/NIRM : 13.12.007
 Tanggal Mulai Tugas : 14 Oktober 2016
 Judul Skripsi : Perbaikan Performansi UKM Yoseph Berbasis
Business Process Reengineering untuk
 Meningkatkan Produktivitas
 Dosen Pembimbing : Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T.

II. Kuesioner

Kuesioner ini disusun sebagai upaya untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk jus susu kacang hijau yang akan digunakan sebagai pertimbangan dalam *Business Process Reengineering* pada UKM Yoseph.

Petunjuk Pengisian:

Beri tanda √ pada kolom yang tersedia

NO	KRITERIA	SP	P	N	TP	STP
1	Volume Produk					
2	Kemasan Produk Higienis					
3	Kemasan Produk Menarik					
4	Daya Tahan Produk					
5	Standar Kualitas Produk					
6	Merk Produk					
7	Kemudahan Konsumsi					
8	Produk Mudah Didapatkan					
9	Manfaat Konsumsi Produk					
10	Harga Ekonomis					

Keterangan:

SP: Sangat Puas; S: Puas; N: Netral; TP: Tidak Puas; STP: Sangat Tidak Puas

LAMPIRAN 3 SPSS KUESIONER SUARA KONSUMEN SEBELUM IMPLEMENTASI

Reliability Statistics Sebelum Implementasi

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.718	.720	10

Item Statistics Sebelum Implementasi

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4.0400	.82780	100
VAR00002	4.1100	.82749	100
VAR00003	3.4300	.85582	100
VAR00004	3.6700	.76614	100
VAR00005	2.8700	.83672	100
VAR00006	2.7600	.79290	100
VAR00007	2.8700	.88369	100
VAR00008	2.7000	.77198	100
VAR00009	3.7500	.75712	100
VAR00010	4.0600	.89691	100

Item-Total Statistics Sebelum Implementasi

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	30.2200	16.052	.363	.544	.698
VAR00002	30.1500	16.472	.296	.896	.709
VAR00003	30.8300	15.435	.443	.343	.685
VAR00004	30.5900	17.194	.215	.179	.720
VAR00005	31.3900	16.038	.359	.371	.699
VAR00006	31.5000	16.051	.388	.490	.694
VAR00007	31.3900	15.250	.451	.424	.683
VAR00008	31.5600	15.501	.501	.628	.677
VAR00009	30.5100	15.485	.518	.687	.675
VAR00010	30.2000	16.444	.261	.894	.717

LAMPIRAN 4 DESAIN DAN IMPLEMENTASI



Desain Logo



Desain Mug



Desain Stiker



Desain Spanduk



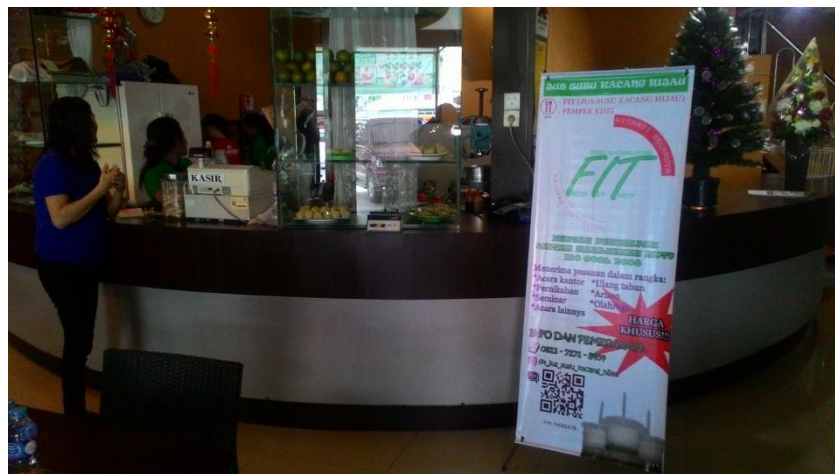
Desain Standing Banner



Implementasi Penggunaan Desain Mug



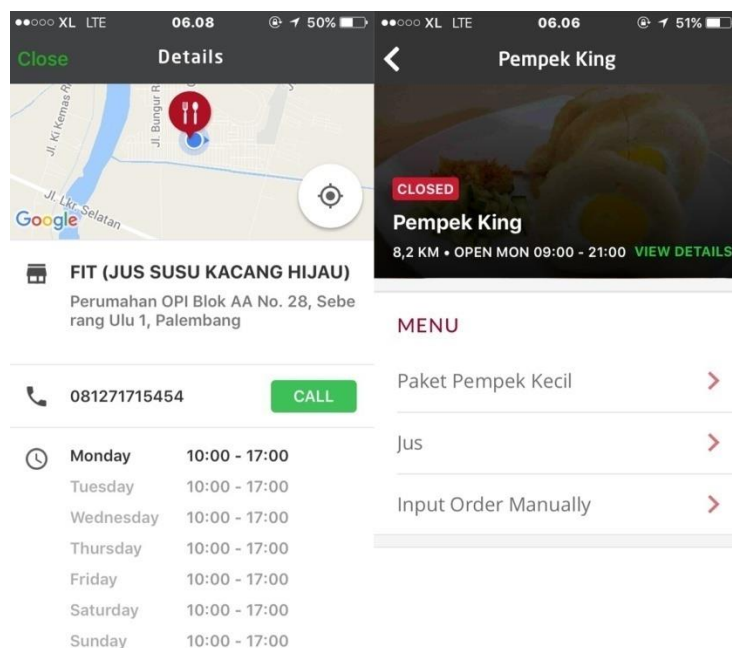
Implementasi Penggunaan Desain Stiker



**Implementasi Standing Banner pada
Rumah Makan Pempek King**



Implementasi Spanduk pada UKM Yoseph

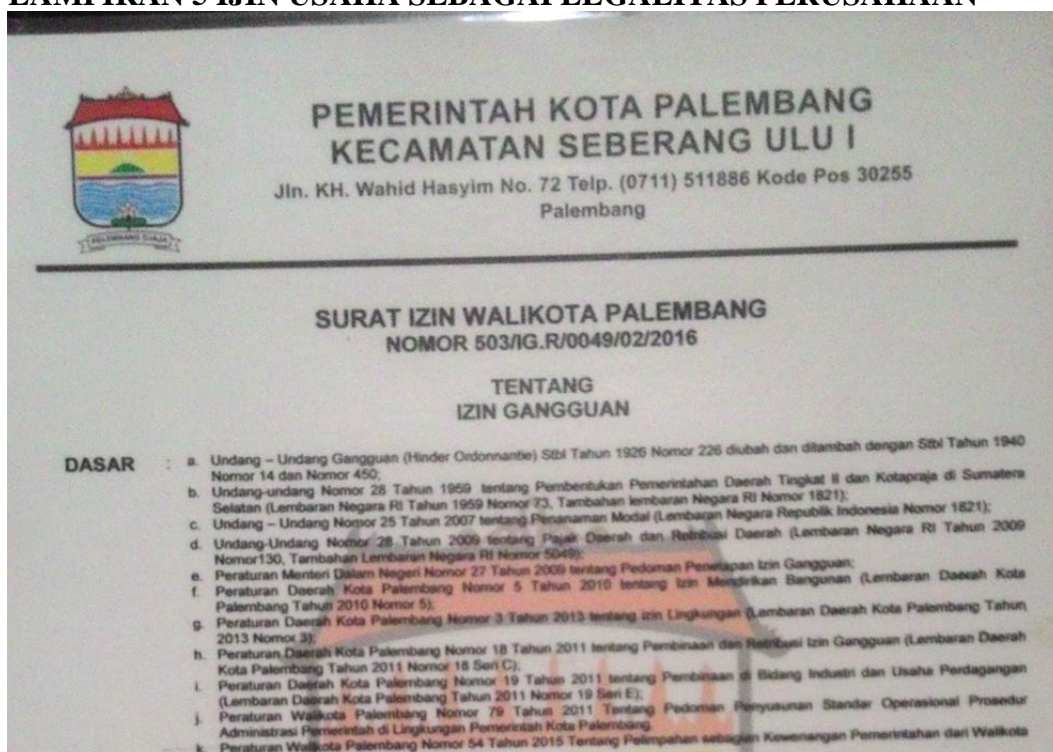


Penggunaan Aplikasi Go Food pada Smartphone



Desain Stiker dengan Expired Date

LAMPIRAN 5 IJIN USAHA SEBAGAI LEGALITAS PERUSAHAAN



Legalitas Perusahaan/ UKM
LAMPIRAN 6 SPSS KUESIONER SUARA KONSUMEN SETELAH
IMPLEMENTASI

Reliability Statistics Setelah Implementasi

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.648	.653	10

Item Statistics Setelah Implementasi

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	4.1100	.72328	100
VAR00002	4.0900	.65281	100
VAR00003	3.8500	.79614	100
VAR00004	3.9000	.82266	100
VAR00005	4.0600	.74968	100
VAR00006	4.1800	.73002	100
VAR00007	4.0400	.79035	100
VAR00008	4.0200	.73828	100
VAR00009	4.1300	.69129	100
VAR00010	4.1200	.72864	100

Item-Total Statistics Setelah Implementasi

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	36.3900	11.392	.280	.161	.630
VAR00002	36.4100	11.073	.411	.322	.606
VAR00003	36.6500	11.442	.224	.123	.643
VAR00004	36.6000	11.232	.249	.111	.639
VAR00005	36.4400	11.017	.342	.217	.617
VAR00006	36.3200	10.624	.447	.302	.595
VAR00007	36.4600	11.120	.292	.182	.628
VAR00008	36.4800	11.545	.238	.114	.639
VAR00009	36.3700	11.771	.218	.130	.642
VAR00010	36.3800	10.581	.458	.434	.593

LAMPIRAN 7 HIPOTESIS HASIL PENJUALAN DAN JAM KERJA

Hipotesis Hasil Penjualan (Minggu I dan II Oktober dengan 2 Minggu Implementasi)

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
				Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	SEBELUM - SETELAH	-4.321E1	36.57065	9.77392	-64.32955	-22.09902	-4.421	13	.001

Hipotesis Hasil Penjualan (Minggu III dan IV Oktober dengan 2 Minggu Implementasi)

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 SEBELUM - SETELAH	-5.028E1	43.04100	11.50319	-75.13685	-25.43458	-4.371	13	.001

Hipotesis Jam Kerja

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
					95% Confidence Interval of the Difference				
Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper					
Pair 1 SEBELUM - SETELAH	-3.25000	1.66583	.68007	-4.99818	-1.50182	-4.779	5	.005	

**PEDOMAN MUTU
SISTEM MANAJEMEN MUTU SNI ISO 9001: 2008
FIT (JUS SUSU KACANG HIJAU)**

NIKMATI SEGARNYA

SUSU KACANG HIJAU

FIT

R1

INFO DAN PEMESANAN:

 0812 - 7171 - 5454

 D408EA7B

 fit_jus_susu_kacang_hijau

DISETUJUI OLEH:

PIMPINAN

PALEMBANG 2016

Dokumen ini terkendali ditandai dengan stempel “DOKUMEN TERKENDALI”. Dilarang mengubah atau menggandakan dokumen tanpa seijin dan sepengetahuan dari pimpinan atau *Quality Management*

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Daftar Isi

1.2 Daftar Riwayat Perubahan Dokumen

1.3 Daftar Pemegang Dokumen

1.4 Profil Perusahaan

1.5 Struktur Organisasi

BAB II RUANG LINGKUP

- 2.1 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu
- 2.2 Proses Bisnis

BAB III KEBIJAKAN MUTU

- 3.1 Visi Misi FIT
- 3.2 Kebijakan Mutu
- 3.3 Sasaran Mutu

BAB IV SISTEM MANAJEMEN MUTU

- 4.1 Persyaratan Umum
- 4.2 Persyaratan Dokumentasi

BAB V TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

- 5.1 Komitmen Manajemen
- 5.2 Perhatian Terhadap Pelanggan
- 5.3 Kebijakan Mutu
- 5.4 Rencana Manajemen
- 5.5 Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi
- 5.6 Tinjauan Manajemen

BAB VI MANAJEMEN SUMBER DAYA

- 6.1 Kebutuhan Sumber Daya
- 6.2 Sumber Daya Manusia
- 6.3 Infrastruktur
- 6.4 Lingkungan Kerja

BAB VII REALISASI PRODUK

- 7.1 Perencanaan Realisasi Produk
- 7.2 Proses yang Berhubungan dengan Pelanggan

7.3 Desain dan Pengembangan

7.4 Pembelian

7.5 Produksi dan Layanan

7.6 Pengendalian Peralatan, Pengukuran, dan Pemantauan

BAB VIII PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN

8.1 Umum

8.2 Pengukuran dan Pemantauan

8.3 Pengendalian Ketidaksesuaian Produk

8.4 Analisa Data

8.5 Peningkatan/ Perbaikan Berkelanjutan

DAFTAR PROSEDUR KERJA

DAFTAR INSTRUKSI KERJA

DAFTAR FORM

DAFTAR CATATAN MUTU

1.2 Daftar Riwayat Perubahan Dokumen

DAFTAR RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN PEDOMAN MUTU

TGL	NO	HALAMAN	ALASAN	TERTULIS	DIUBAH
PERUBAHAN	PERUBAHAN		PERUBAHAN		MENJADI

1.3 Daftar Pemegang Dokumen

DAFTAR PEMEGANG DOKUMEN			
NO	NAMA	JABATAN	NO SALINAN
1	Yohanes Baptista M.	QMR	Master

Mengetahui,

Quality Manajement Representative (QMR)

1.4 Profil Perusahaan

A. INFORMASI UMUM PERUSAHAAN FIT

Nama Perusahaan : FIT

Merupakan penggabungan dari kata *fresh*, *icy*, dan *tasty*.



Logo perusahaan :

FIT dapat diartikan sesuai atau cocok sehingga diharapkan akan menjadi produk yang sesuai dengan selera pelanggan. *Fresh* berarti segar, *Icy* berarti dingin, dan *tasty* berarti lezat. Kata tersebut diharapkan menjadi wujud nyata produk yang lezat dengan sensasi dingin dan kesegarannya. Lingkaran berwarna merah dan putih melambangkan sinergi perusahaan dengan pelanggan dan pemasok sedangkan warnanya sendiri melambangkan negara Indonesia. Tulisan susu kacang hijau menginformasikan produk olahan perusahaan.

Established : Tahun 2011 (*Founder* Bapak Yoseph/ Hian Tjung)

Alamat : Perumahan OPI Blok AA No. 28 RT 044 RW 010
Kelurahan 15 Ulu Kecamatan Seberang Ulu I Palembang
30257

Kontak Perusahaan: Hp. 0812 7171 5454

Email fresh.icy.tasty@gmail.com

Pin bbm D408EA7B

Produk Utama : Jus Susu Kacang Hijau

Skala Usaha : Usaha Kecil

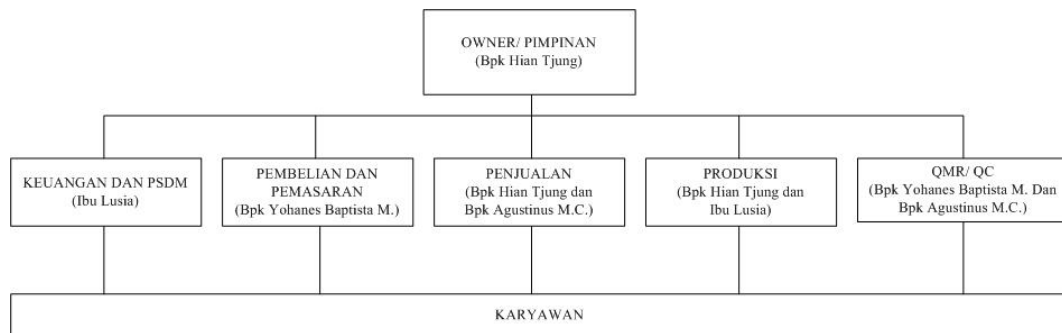
Tenaga Kerja : 4 orang

B. PRODUK PERUSAHAAN FIT

Produk utama dari perusahaan FIT adalah jus susu kacang hijau dengan gelas berukuran 14 Oz.



Gambar Produk



Gambar Struktur Organisasi

URAIAN WEWENANG, TUGAS, DAN TANGGUNG JAWAB

1. OWNER/ PIMPINAN (OP)

- Melakukan pengendalian dan membuat kebijakan terkait dengan perusahaan.
- Memutuskan penerimaan dan pemberhentian karyawan.
- Menentukan keputusan akhir terhadap setiap langkah yang akan ditempuh oleh karyawan dalam rangka kemajuan dan pengembangan perusahaan.
- Mengawasi setiap aktivitas kerja dalam perusahaan.
- Memastikan kerjasama dengan pemasok berjalan dengan baik dan menyelesaikan komplain dari pemasok.
- Menjaga kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dan menyelesaikan komplain dari pelanggan.
- Menetapkan rapat dalam perusahaan bersama karyawan untuk saling bertukar pikiran terkait langkah-langkah untuk kemajuan perusahaan dan memotivasi karyawan untuk bekerja dengan semangat untuk mencapai tingkat performansi yang lebih baik.

2. KEUANGAN DAN PSDM (KP)

- Menetapkan rencana anggaran untuk setiap kebutuhan perusahaan dengan persetujuan pimpinan.
- Membuat laporan keuangan terkait dengan operasional perusahaan.
- Mengeluarkan dana untuk kebutuhan keseluruhan operasional perusahaan.
- Menentukan kebutuhan pelatihan untuk karyawan perusahaan.
- Meninjau aktivitas kerja dan performansi setiap karyawan yang ada.

3. PEMBELIAN DAN PEMASARAN (PP)

- Melakukan pembelian dengan pemasok yang telah bekerjasama dengan perusahaan.
- Menetapkan kebutuhan material dan memastikan ketersediaan material untuk proses produksi.
- Melakukan proses perancangan dan pengembangan desain produk untuk dipasarkan dalam media online ataupun secara langsung kepada pelanggan.
- Meninjau ulang proses pemasaran produk.
- Menciptakan ide-ide kreatif yang baru untuk pemasaran produk yang lebih efektif dan efisien dengan biaya yang rendah.
- Menerima dan mencatat pemesanan dari pelanggan.
- Membuat laporan pembelian kebutuhan operasional perusahaan dan pemasaran produk.

4. PENJUALAN (PE)

- Menjalankan proses penjualan produk jadi.
- Membuat peramalan permintaan dan rencana penjualan produk.
- Menyusun laporan penjualan dalam setiap periode penjualan yang dilakukan.
- Membuat laporan pemasukan dari hasil penjualan dan memberikan laporan serta uang pemasukan tersebut kepada bagian KP.

5. PRODUKSI (PR)

- Menerima pemesanan dari bagian PP dan rencana penjualan dari bagian PE.
- Melakukan proses produksi mulai dari tahapan awal sampai dengan tahapan akhir.
- Memastikan proses produksi berjalan dengan lancar.
- Mencatat hasil produksi dan menyerahkan produk jadi kepada bagian PE.
- Membuat dan memberikan laporan kebutuhan material kepada bagian PP.

6. QMR/ QC (QC)

- Melakukan kontrol terhadap keseluruhan proses operasional perusahaan.
- Memastikan berjalannya sistem manajemen mutu SNI ISO 9001: 2008.
- Melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan pada dokumen pedoman mutu yang sudah ada.
- Memastikan kualitas hasil produksi merupakan produk layak konsumsi.
- Menetapkan standar proses pembelian, proses produksi, dan proses penjualan.
- Membuat laporan dan menyerahkannya kepada pimpinan.

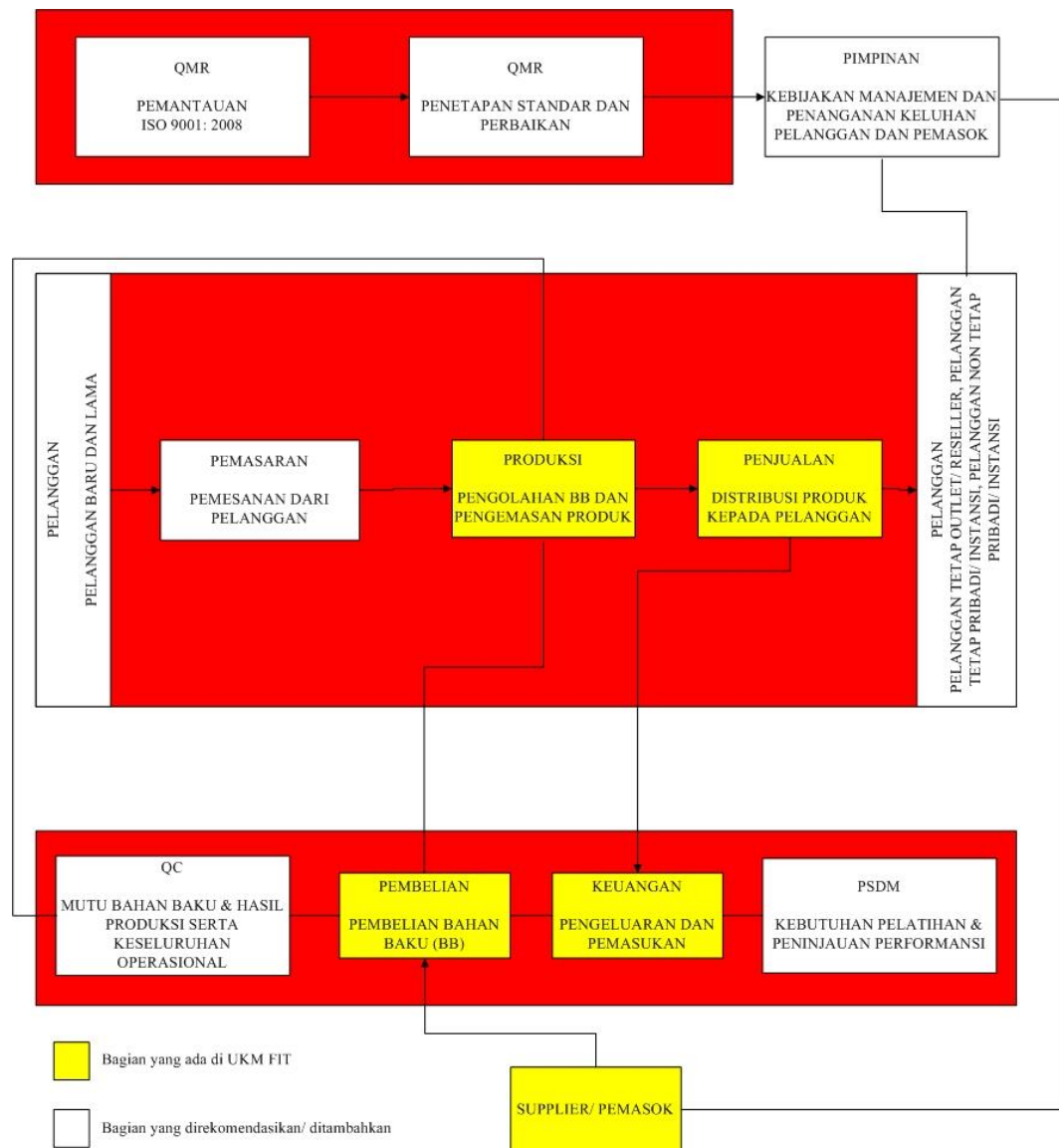
BAB II RUANG LINGKUP

2.1 Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

Perusahaan FIT merupakan perusahaan yang bergerak dalam usaha di bidang produksi minuman olahan. Perusahaan FIT memproduksi jus susu kacang hijau sebagai produk utama. Perusahaan FIT memiliki beberapa kategori pelanggan, diantaranya pelanggan tetap outlet/ reseller, pelanggan tetap pribadi/ instansi, dan pelanggan non tetap pribadi/ instansi yang merupakan pelanggan baru ataupun pelanggan lama.

Ruang lingkup implementasi Sistem Manajemen Mutu di perusahaan FIT mencakup semua elemen dari Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008.

2.2 Proses Bisnis



BAB III KEBIJAKAN MUTU

3.1 Visi Misi FIT

Visi: Memberikan kesegaran dan sensasi jus susu kacang hijau yang nikmat dan berkualitas.

Misi:

1. Memproduksi jus susu kacang hijau dengan skala pemasaran yang luas;
2. Menjalankan standard kualitas sesuai SNI ISO 9001: 2008;
3. Senantiasa memberikan pelayanan terbaik dan meningkatkan kualitas produk menjadi lebih baik;
4. Melakukan terobosan-terobosan baru terkait pengembangan produk.

3.2 Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu FIT adalah kualitas dan ketersediaan produk. Pernyataan pemimpin terkait dengan kebijakan mutu adalah “Jus susu kacang hijau FIT dengan kualitas terbaik dan senantiasa tersedia bagi pelanggan” dan “Jus susu kacang hijau FIT adalah produk olahan jus terbaik dan paling diminati masyarakat”.

Perusahaan memiliki komitmen kepada pelanggan untuk memberikan layanan terbaik, kualitas produk terjamin, dan produk senantiasa tersedia.

3.3 Sasaran Mutu

Sasaran mutu FIT tahun 2016 dijabarkan dalam beberapa poin berikut ini:

- Kepuasan pelanggan mencapai taraf rata-rata 4 (puas)
- Ketersediaan produk di outlet/ reseller ada setiap hari (7 hari dalam 1 minggu)
- Masalah lainnya di luar mutu produk kurang dari 5 kasus per bulan
- Tidak ada kerusakan produk (*zero defect*)

BAB IV SISTEM MANAJEMEN MUTU

4.1 Persyaratan Umum

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penjelasan tentang persyaratan umum dalam implementasi Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008

2. Tanggung Jawab

- Pimpinan: Melakukan pengendalian dan membuat kebijakan terkait dengan perusahaan serta memiliki tanggung jawab dalam menjaga kelangsungan perusahaan dengan memahami dan memberikan arahan terkait dengan proses bisnis yang ada dalam perusahaan.
- QMR: Melakukan kontrol terhadap keseluruhan proses operasional perusahaan, memastikan berjalannya Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008, dan melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan pada dokumen pedoman mutu yang sudah ada.

3. Kebijakan FIT

- Melakukan identifikasi berkaitan dengan keperluan atau kebutuhan dalam proses bisnis.
- Menyusun urutan-urutan proses bisnis perusahaan.
- Memastikan berjalannya proses bisnis sesuai dengan urutan yang ada dan sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008.
- Melakukan monitoring dan evaluasi terkait dengan proses bisnis yang berlangsung.
- Memberikan solusi-solusi perbaikan proses bisnis untuk mencapai hasil yang lebih optimal dalam perbaikan berkesinambungan.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

Semua prosedur

4.2 Persyaratan Dokumentasi

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini merupakan pedoman yang menjelaskan tentang sistem dokumentasi mutu yang digunakan dalam FIT.

2. Tanggung Jawab

- Pimpinan: Membuat kebijakan dan sasaran mutu perusahaan serta menetapkan dan menerapkan Pedoman Mutu Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008 terdokumentasi.
- QMR: Menyusun prosedur terdokumentasi bersama pimpinan sesuai dengan persyaratan SNI ISO 9001: 2008, melakukan monitoring terhadap pelaksanaan prosedur, dan melakukan perbaikan-perbaikan yang diperlukan pada dokumen pedoman mutu yang sudah ada.

3. Kebijakan

3.1 FIT menggunakan sistem dokumentasi yang terdiri dari:

- a. Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu (Manual Mutu yang disimbolkan dengan Bab)
- b. Prosedur terdokumentasi yang dipersyaratkan oleh Standar ini (Prosedur yang disimbolkan dengan P)
- c. Dokumen yang dipersyaratkan oleh perusahaan untuk memastikan keefektifan perencanaan, operasi dan pengendalian prosesnya (Instruksi Kerja yang disimbolkan dengan IK)
- d. Catatan mutu yang dipersyaratkan oleh standar ini (Formulir yang disimbolkan dengan F)

3.2 FIT menetapkan dan memelihara Pedoman Mutu yang isinya termasuk:

- a. Ruang lingkup dari sistem manajemen mutu, termasuk rincian dan keterangan persyaratan yang tidak ditetapkan
- b. Prosedur terdokumentasi yang ditetapkan untuk sistem manajemen mutu atau sebagai acuannya
- c. Keterangan mengenai interaksi proses sistem manajemen mutu

3.3 FIT menetapkan dan memelihara Prosedur Pengendalian

Dokumen dan Prosedur Pengendalian Catatan Mutu

3.4 FIT menetapkan prosedur pengendalian dokumen, yang berisikan:

- a. Persetujuan dokumen
- b. Tinjauan dan *up-date* dokumen jika diperlukan serta adanya persetujuan ulang
- c. Pemastian perubahan dan status revisi dokumen diidentifikasi
- d. Pemastian bahwa hanya dokumen dengan status revisi terakhir, tersedia ditempat kegiatan, dan diidentifikasi
- e. Pemastian dokumen yang berasal dari luar diidentifikasi serta pengendalian distribusinya
- f. Dokumen kadaluarsa dicegah pemakaiannya dan diidentifikasi dengan cukup bilamana masih diperlukan untuk suatu tujuan.

3.5 FIT menetapkan dan memelihara catatan mutu yang dibutuhkan oleh Sistem Manajemen Mutu untuk memperagakan kesesuaiannya terhadap persyaratan dan keefektifan dari sistem ini.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.12 Pengendalian Dokumen F.13.0.1 Daftar Induk Rekaman Mutu

P.13 Pengendalian Arsip

BAB V TANGGUNG JAWAB MANAJEMEN

5.1 Komitmen Manajemen

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup tanggung jawab manajemen dalam komitmennya terhadap mutu di FIT.

2. Tanggung Jawab

- a. Pimpinan menetapkan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu
- b. *Quality Management Representative* mengkoordinasikan penerapan sosialisasi dari Kebijakan Mutu dan penerapan sistem mutu.

3. Kebijakan

FIT mempunyai komitmen untuk melakukan pengembangan dan meningkatkan sistem manajemen mutu dengan:

- a. Mengkomunikasikan kepada seluruh fungsi organisasi akan pentingnya memenuhi persyaratan pelanggan termasuk peraturan dan persyaratan hukum/ perundangan-undangan yang berlaku
- b. Menetapkan Kebijakan Mutu dan Sasaran Mutu
- c. Memastikan bahwa Kebijakan Mutu dan sasaran mutu tercapai
- d. Melaksanakan tinjauan manajemen
- e. Memastikan tersedianya sumber daya yang diperlukan.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.4 Pembelian	F.4.0.1, F.4.0.2, F.4.0.3
P.16 Tinjauan Manajemen	F.17.0.2, F.15.0.1, F.14.0.3, F.10.0.1, F.16.0.1, F.15.0.1, F.16.0.2
P.9 Pengelolaan SDM	F.9.0.1, F.9.0.2, F.9.0.3

5.2 Fokus Terhadap Pelanggan

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup tanggung jawab manajemen dalam merumuskan persyaratan pelanggan di FIT.

2. Tanggung Jawab

- a. Tim pemasaran menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan merumuskan persyaratan pelanggan ke dalam catatan terdokumentasi.
- b. Seluruh manager terkait memastikan kegiatan yang berada dibawahnya terkendali.

3. Kebijakan

FIT memastikan kebutuhan dan keinginan pelanggan ditetapkan dan dipenuhi dengan tujuan mencapai kepuasan pelanggan. FIT mengkomunikasikan produknya kepada pelanggan serta mengukur dan menganalisa kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan ditanggapi dengan baik.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.1 Penanganan Order	F.1.0.1, F.2.02
P.3 Perencanaan Produksi	F.1.0.1, F.3.0.1
P.10 Penanganan Keluhan Pelanggan	F.10.0.1, F.15.0.1

5.3 Kebijakan Mutu

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup tanggung jawab manajemen dalam pembuatan kebijakan mutu di FIT.

2. Tanggung Jawab

- a. Pimpinan menetapkan kebijakan mutu
- b. QMR melakukan koordinasi penerapan kebijakan mutu, sasaran mutu dan penerapan sistem mutu secara efektif
- c. Mengendalikan dokumen kebijakan mutu serta mensosialisasikan pada seluruh tingkatan organisasi.

3. Kebijakan

FIT menetapkan kebijakan mutu sesuai dengan kondisi perusahaan. FIT memastikan bahwa kebijakan mutu tersebut:

- a. Sesuai dengan tujuan dari organisasi perusahaan
- b. Komitmen untuk memenuhi persyaratan dan peningkatan terus menerus
- c. Menyediakan kerangka kerja dalam menetapkan dan meninjau sasaran mutu
- d. Dikomunikasikan dan dimengerti pada tingkatan yang sesuai dalam perusahaan
- e. Ditinjau untuk selalu sesuai penerapannya

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.16 Tinjauan Manajemen	F.17.0.2, F.15.0.1, F.14.0.3, F.10.0.1, F.16.0.1, F.16.0.2
-------------------------	---

5.4 Rencana Manajemen

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup tanggung jawab manajemen dalam penetapan Rencana Manajemen di FIT.

2. Tanggung Jawab

- a. Pimpinan menetapkan dan menerapkan sasaran mutu dan menuangkannya ke dalam Rencana Manajemen Mutu untuk dilaksanakan pada seluruh tingkatan organisasi.
- b. Seluruh manager melakukan koordinasi penerapan rencana manajemen mutu dibagiannya.

3. Kebijakan

- a. FIT menetapkan sasaran mutu termasuk untuk memenuhi persyaratan produk dan diturunkan sampai pada tingkatan yang sesuai dalam perusahaan.
- b. FIT menetapkan sasaran mutu yang dapat diukur dan konsisten dengan kebijakan mutu.
- c. Perusahaan menetapkan perencanaan sistem manajemen mutu untuk mencapai sasaran mutu dan persyaratan umum SNI ISO 9001 elemen 4.1 (lihat Pedoman Mutu 4.1).
- d. FIT memelihara integritas sistem manajemen mutu bila terjadi perubahan sistem manajemen mutu.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.2 Desain dan Pengembangan F.2.0.1 Spesifikasi Produk

5.5 Tanggung Jawab, Wewenang, dan Komunikasi

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup semua aspek tanggung jawab, wewenang, dan komunikasi untuk menerapkan sistem manajemen mutu secara efektif di FIT.

2. Tanggung jawab

Pimpinan:

- a. Menetapkan wewenang dan tanggung jawab serta hubungan antar karyawan terhadap karyawan terkait dengan mutu.
- b. Menetapkan seorang wakil manajemen mutu.
- c. Menetapkan proses komunikasi.

Quality Management Representative (QMR):

- a. Memastikan proses sistem manajemen mutu ditetapkan dan dipelihara.
- b. Melaporkan penerapan sistem manajemen mutu kepada Pimpinan.
- c. Memastikan karyawan memahami persyaratan pelanggan.

3. Kebijakan

FIT memastikan bahwa tanggung jawab, wewenang, dan hubungan antar personel ditetapkan dan dikomunikasikan dalam UKM FIT menunjuk dan menetapkan *Quality Management Representative (QMR)* dengan tugas:

- a. Memastikan proses yang diperlukan oleh sistem manajemen mutu ditetapkan, diterapkan dan dipelihara.
- b. Melaporkan kepada Pimpinan kinerja penerapan sistem manajemen mutu dan keperluan peningkatan.
- c. Memastikan kepedulian terhadap pemenuhan persyaratan pelanggan.

FIT memastikan proses komunikasi di setiap tingkat dan fungsi ditetapkan dan diterapkan, yang menyangkut keefektifan proses sistem manajemen mutu.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.16 Tinjauan Manajemen F.17.0.2, F.15.0.1, F.14.0.3, F.10.0.1,
F.16.0.1, F.16.0.2

5.6 Tinjauan Manajemen

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup semua yang termasuk dalam tinjauan manajemen untuk meninjau penerapan sistem manajemen mutu dan rekomendasi untuk peningkatan berlanjut di FIT.

2. Tanggung jawab

- a. Pimpinan melakukan peninjauan sistem manajemen mutu secara periodik dan mengevaluasi kebutuhan perubahan organisasi sistem manajemen mutu, termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu.
- b. QMR menetapkan, memelihara, dan menerapkan prosedur tinjauan manajemen.

3. Kebijakan

FIT meninjau sistem manajemen mutu secara berkala untuk memastikan keefektifannya, kecukupan, dan kesesuaiannya. Hasil tinjauan termasuk mengevaluasi untuk peningkatan dan keperluan untuk merubah sistem manajemen mutu perusahaan termasuk kebijakan mutu dan sasaran mutu. Masukan tinjauan manajemen termasuk kinerja terkini dan kesempatan peningkatan yang berhubungan dengan:

- a. Hasil audit
- b. Umpan balik pelanggan
- c. Kinerja proses dari kesesuaian produk
- d. Status tindakan perbaikan dan pencegahan
- e. Tindak lanjut tinjauan manajemen sebelumnya
- f. Perubahan yang berdampak terhadap sistem manajemen mutu
- g. Rekomendasi peningkatan

Keluaran dari tinjauan manajemen termasuk tindakan yang berhubungan dengan:

- a. Peningkatan sistem manajemen mutu dan prosesnya
- b. Peningkatan produk sesuai persyaratan pelanggan
- c. Kebutuhan sumber daya yang diperlukan

d. Rekaman hasil tinjauan manajemen dipelihara

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.16 Tinjauan Manajemen	F.17.0.2, F.15.0.1, F.14.0.3, F.10.0.1, F.16.0.1, F.16.0.2
-------------------------	---

BAB VI
MANAJEMEN SUMBER DAYA

6.1 Kebutuhan Sumber Daya

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini menerangkan kebutuhan seluruh sumber daya termasuk fasilitas manusia dan lingkungan kerja untuk penerapan dan peningkatan sistem manajemen mutu FIT.

2. Tanggung jawab

- a. Pimpinan menyediakan kebutuhan sumber daya yang diperlukan.
- b. PSDM menetapkan kebutuhan sumber daya manusia

3. Kebijakan

FIT menetapkan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk:

1. Menerapkan dan memelihara sistem manajemen mutu serta peningkatan yang berkesinambungan terhadap keefektifannya.
2. Mengarahkan kepada kepuasan pelanggan.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.9 Pengelolaan SDM F.9.0.1, F.9.0.2, F.9.0.3

6.2 Sumber Daya Manusia

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup kebutuhan seluruh sumber daya termasuk penunjukkan personel serta pelatihan, kesadaran, dan kemampuan personel di FIT.

2. Tanggung jawab

- a. Pimpinan menyediakan kebutuhan sumber daya manusia yang diperlukan
- b. QMR menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur pelatihan, prosedur penempatan dan prosedur perekrutan karyawan baru.

3. Kebijakan

FIT memastikan penempatan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuannya ditinjau dari kesesuaian kompetensi, pendidikan, pelatihan, ketrampilan dan pengalaman.

FIT memastikan untuk:

- a. Mengidentifikasi kebutuhan kemampuan personel yang kegiatannya memiliki dampak terhadap mutu.
- b. Menyediakan pelatihan atau langkah lainnya.
- c. Melakukan evaluasi terhadap efektivitas dari tindakan yang dilakukan.
- d. Memastikan bahwa semua personel memahami keterkaitan dan pentingnya kegiatan mereka serta bagaimana kontribusinya terhadap sasaran mutu.
- e. Memelihara catatan pendidikan, pelatihan, ketrampilan, dan pengalaman.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.9 Pengelolaan SDM

F.9.0.1, F.9.0.2, F.9.0.3

6.3 Infrastruktur

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penyediaan dan pemeliharaan infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian produk.

2. Tanggung jawab

- a. Pimpinan menyediakan fasilitas yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian produk.
- b. Manager terkait mengidentifikasi dan memelihara fasilitas produksi.
- c. Melakukan tinjauan terhadap penyediaan fasilitas produksi secara berkala.

3. Kebijakan

Perusahaan mengidentifikasi, menyediakan, dan memelihara infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian produk yang meliputi:

- a. Bangunan, fasilitas, tempat kerja dan pendukungnya.
- b. Peralatan baik berupa perangkat keras maupun perangkat lunak.
- c. Perlengkapan pendukung (a.l. transportasi, komunikasi).

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| P.11 Perawatan Peralatan | F.11.0.1 Jadwal Perawatan Alat |
| | F.11.0.2 Kartu Perawatan Alat |

6.4 Lingkungan Kerja

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup identifikasi faktor manusia dan fisik dari lingkungan kerja yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian produk.

2. Tanggung jawab

- a. Pimpinan menyediakan kebutuhan yang menyangkut lingkungan kerja guna memenuhi kesesuaian produk.
- b. Produksi melakukan identifikasi lingkungan kerja yang dibutuhkan.
- c. Melakukan tinjauan atas lingkungan kerja yang dibutuhkan.

3. Kebijakan

FIT menetapkan dan mengelola faktor lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian produk. Bentuk pemecah balok es terbuat dari bahan anti karat dan didesain sedemikian rupa oleh UKM FIT agar balok es tidak terjadi kontaminasi bahan yang berbahaya sehingga higienisan produk terjaga. Disain ruang pendinginan kacang menghadap ke arah jendela dengan mempertimbangkan faktor pertukaran udara yang memadai pada lokasi pendinginan tersebut.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.11 Perawatan Peralatan

F.11.0.1 Jadwal Perawatan Alat

BAB VII REALISASI PRODUK

7.1 Perencanaan Realisasi Produk

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup perencanaan terhadap seluruh rangkaian proses dan sumber daya yang diperlukan untuk mengadakan produk/ kontrak.

2. Tanggung jawab

Produksi menetapkan, menerapkan, dan memelihara rencana mutu sesuai dengan produk/ proyek/ kontrak.

3. Kebijakan

3.1 FIT merencanakan dan menetapkan proses-proses yang dipersyaratkan untuk merealisasikan produk serta konsistensi dengan persyaratan sistem manajemen mutu lainnya.

3.2 Rencana mutu untuk merealisasikan produk termasuk:

- a. Sasaran mutu produk/ proyek/ kontrak.
- b. Kebutuhan untuk menentukan proses dan dokumentasi serta kebutuhan lain untuk produk.
- c. Kebutuhan verifikasi, validasi, pemantauan, inspeksi, dan fasilitas pengujian produk serta kriteria keberterimaan produk.
- d. Catatan mutu yang dibutuhkan sebagai bukti pemenuhan realisasi proses memenuhi persyaratan.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.3 Perencanaan Produksi F.1.0.1, F.3.0.1

P.5 Prosedur Produksi

P.6 Penanganan Stok Bahan Baku dan
Distribusi Produk

7.2 Proses yang Berhubungan dengan Pelanggan

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup seluruh proses yang berhubungan dengan pelanggan di FIT.

2. Tanggung jawab

- a. Bagian Pemasaran menetapkan dan memelihara prosedur penanganan pesanan pelanggan.
- b. Bagian Produksi menetapkan prosedur penanganan pesanan pelanggan.

3. Kebijakan

FIT mengidentifikasi persyaratan pelanggan yang terkait dengan produk:

- a. Persyaratan produk yang dinyatakan oleh pelanggan termasuk persyaratan untuk aktifitas pengiriman dan setelah pengiriman.
- b. Persyaratan produk yang tidak dinyatakan oleh pelanggan.
- c. Kewajiban terkait dengan produk termasuk persyaratan hukum dan peraturan terkait.
- d. Persyaratan lain yang ditetapkan oleh perusahaan.

FIT melakukan tinjauan terhadap persyaratan pelanggan dan persyaratan lainnya yang ditentukan. Peninjauan ini dilakukan untuk memastikan bahwa:

- a. Setiap persyaratan produk ditetapkan.
- b. Perbedaan dengan persyaratan pesanan/ kontrak sebelumnya diselesaikan.
- c. Perusahaan mempunyai kemampuan untuk memenuhi persyaratan pelanggan.

FIT memastikan untuk mengkonfirmasi ke pelanggan jika pelanggan tidak memiliki persyaratan atau pernyataan terdokumentasi. FIT memastikan untuk mengubah dokumen terkait jika terjadi perubahan persyaratan produk dan memastikan karyawan terkait peduli terhadap perubahan tersebut. Perusahaan mengidentifikasi dan menerapkan pengaturan komunikasi dengan pelanggan dalam hubungannya dengan:

- a. Informasi produk.

- b. Penanganan permintaan, kontrak atau order termasuk perubahannya.
- c. Umpan balik pelanggan.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.10 Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan	F.10.0.1
P.1 Prosedur Penanganan Order	F.1.0.1
P.17 Prosedur Layanan Kepuasan Pelanggan	F.17.0.1, F.17.0.2

7.3 Desain dan Pengembangan

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup proses desain dan pengembangan mulai dari perencanaan desain sampai validasi produk desain di FIT.

2. Tanggung Jawab

Pemasaran menentukan kebutuhan desain terkait dengan daya tarik produk dan pengembangannya.

3. Kebijakan

FIT melakukan tinjauan terhadap kebutuhan desain berkaitan dengan produk. Peninjauan ini dilakukan untuk memastikan bahwa:

- a. Desain produk memiliki daya tarik bagi pelanggan.
- b. Pengembangan yang menyesuaikan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- c. Perusahaan mempunyai kemampuan untuk memenuhi persyaratan pelanggan.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.2 Desain dan Pengembangan	F.2.0.1 Spesifikasi Produk
-----------------------------	----------------------------

7.4 Pembelian

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup proses pembelian terhadap produk yang mempengaruhi mutu di FIT.

2. Tanggung Jawab

- a. Pembelian menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur pembelian bahan baku.
- b. Keuangan menetapkan, memelihara prosedur pembelian selain bahan baku.
- c. Produksi mengadakan pengendalian terhadap produk yang dipasok oleh pelanggan.

3. Kebijakan

FIT memastikan produk yang dibeli sesuai dengan persyaratan yang diminta, menggunakan metoda yang disesuaikan dengan manajemen mutu. Pengendalian pembelian tergantung dampak terhadap mutu. FIT memilih dan mengevaluasi pemasok berdasarkan kemampuannya menyediakan produk yang sesuai permintaan/ persyaratan. Kriteria pemilihan dan penilaian berkala ditentukan dan hasilnya dicatat untuk ditindak lanjuti. Dokumen pembelian termasuk informasi yang menjelaskan produk yang dibeli memuat:

- a. Persyaratan persetujuan atau kualifikasi produk, prosedur, proses peralatan dan fasilitas.
- b. Persyaratan kualifikasi karyawan.
- c. Persyaratan sistem manajemen mutu.

FIT memastikan kecukupan persyaratan yang dimuat dalam dokumen pembelian sebelum melakukan pembelian. FIT mengidentifikasi dan menerapkan aktifitas pemeriksaan produk yang dibeli. Bila diperlukan pemeriksaan (baik oleh perusahaan maupun oleh pelanggan) ditempat pemasok, maka persyaratan ini dinyatakan dalam dokumen pembelian.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.4 Pembelian	F.4.0.1, F.4.0.2, F.4.0.3
P.3 Perencanaan Produksi	F.3.0.1 Buku Stok BB dan Produk

P.6 Penanganan Stok Bahan Baku dan
Distribusi Produk

7.5 Produksi dan Layanan

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup operasional produksi dan pelayanan dari identifikasi hingga pengendalian peralatan ukur dan pemantauan.

2. Tanggung jawab

- a. Produksi menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur pengendalian produksi dan perawatan alat dan mesin.
- b. Quality Control (QC) melakukan pengukuran produk.

3. Kebijakan

FIT merencanakan dan mengendalikan operasional produksi dan pelayanan melalui:

- a. Penyediaan informasi tentang spesifikasi dan karakteristik produk.
- b. Penyediaan instruksi kerja ditempat yang membutuhkan.
- c. Penggunaan dan perawatan terhadap peralatan yang disediakan untuk operasional produksi dan pelayanan.
- d. Penyediaan dan penggunaan peralatan ukur dan pemantauan.
- e. Penerapan aktivitas-aktivitas pemantauan dan pengukuran.
- f. Penerapan proses-proses terdefinisi untuk pelepasan, pengiriman dan kegiatan-kegiatan pasca pengiriman yang diterapkan.

Validasi proses

FIT memvalidasi proses produksi dan pelayanan dimana output yang dihasilkan tidak dapat diverifikasi dengan pengukuran atau pemantauan secara langsung. Validasi menyajikan kemampuan proses untuk mencapai hasil yang direncanakan. FIT menetapkan pengaturan untuk validasi sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan kriteria untuk pengkajian dan persetujuan proses.

- b. Kualifikasi personel dan peralatan.
- c. Pemakaian prosedur dan metoda spesifik.
- d. Persyaratan untuk catatan mutu.
- e. Validasi ulang (re-validasi).

Identifikasi dan penelusuran

- a. FIT mengidentifikasi produk pada operasional produksi dan pelayanan.
- b. FIT mengidentifikasi status produk dengan mempertimbangkan persyaratan-persyaratan pengukuran dan pemantauan.

Jika mampu telusur dipersyaratkan, FIT mengendalikan dan mendokumentasikan identifikasi setiap produk.

Perlindungan Produk

FIT tidak melakukan perlindungan terhadap produk pelanggan.

4. Prosedur dan Dokumen Terkait

P.7 Pengendalian Produk Tidak Sesuai

P.3 Perencanaan Produksi

F.3.0.1 Buku Stok BB dan Produk

P.6 Penanganan Stok Bahan Baku dan
Distribusi Produk

UKM FIT memastikan peralatan yang digunakan baik untuk penyimpanan maupun untuk produksi akhir produk dalam keadaan baik. Peralatan yang digunakan untuk penyimpanan bahan baku yang akan digunakan untuk proses produksi adalah karung dan dus, sedangkan alat yang digunakan untuk produksi produk akhir yaitu panci, blender, toples, kompor, dsb.

UKM FIT memastikan setiap bulannya bahwa peralatan ini masih layak untuk dipakai, baik untuk penyimpanan bahan baku, maupun untuk proses produksi demi tercapainya sistem manajemen mutu yang ingin diterapkan oleh UKM FIT. Apabila ada peralatan yang sudah tidak layak untuk dipakai, maka ada tindak lanjut dari pimpinan sendiri, yaitu penggantian peralatan yang tidak layak pakai tersebut.

Selain itu dilakukan pemantauan terhadap alat timbangan yang digunakan untuk memastikan bahwa timbangan masih dapat menghasilkan ukuran berat bahan baku yang digunakan secara tepat.

BAB VIII

PENGUKURAN, ANALISIS, DAN PENINGKATAN

8.1 Umum

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup perencanaan, pengukuran dan pemantauan kepuasan pelanggan, audit internal, pengendalian proses dan pengukuran karakteristik produk di FIT.

2. Tanggung jawab

- a. *Quality Control* (QC) menetapkan, menerapkan prosedur pengukuran dan pemantauan.
- b. Produksi menerapkan prosedur pengukuran dan pemantauan.

3. Kebijakan

FIT menetapkan dan menerapkan aktifitas pengukuran, pemantauan dan analisis serta proses perbaikan berlanjut yang diperlukan untuk:

- a. Memperlihatkan kesesuaian produk.
- b. Memastikan kesesuaian dengan sistem manajemen mutu.
- c. Mencapai peningkatan sistem manajemen mutu yang efektif.

FIT memastikan untuk menetapkan metoda keperluan dan kegunaan termasuk teknik statistik.

4. Prosedur dan Dokumen terkait

P.15 Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan

8.2 Pengukuran dan Pemantauan

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup perencanaan, penerapakan dan analisa, dan pengukuran guna mencapai perbaikan di FIT.

2. Tanggung jawab

- a. Pemasaran menetapkan, menerapkan dan, memelihara prosedur pengukuran kepuasan pelanggan.
- b. QMR menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur audit internal.

3. Kebijakan

FIT melakukan pemantauan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai pengukuran kinerja dari sistem manajemen mutu. FIT memastikan untuk menetapkan metode yang diperlukan untuk pengukuran kepuasan pelanggan termasuk penggunaan informasi. FIT melakukan internal audit secara berkala agar sesuai dengan persyaratan ISO 9001: 2008. Rencana audit diterapkan dan dipelihara sesuai dengan status dan kepentingan dari kegiatan dan bidang yang diaudit. FIT menetapkan tujuan, ruang lingkup, frekuensi, dan metodologi audit. FIT menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur terdokumentasi audit internal. FIT memastikan audit internal dilakukan:

- a. Sesuai dengan prosedur terdokumentasi.
- b. Auditor mandiri.
- c. Audit tindak lanjut untuk memeriksa audit terdahulu.
- d. Manajemen melakukan tindakan perbaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan atas suatu ketidaksesuaian dan mencari akar dari permasalahan tersebut.
- e. Audit tindak lanjut ini termasuk kegiatan verifikasi pelaksanaan tindakan perbaikan dan pelaporan atas hasil verifikasi

FIT melakukan metoda yang tepat untuk pengukuran dan pemantauan pengadaan proses yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan pelanggan, dimana metoda ini ditujukan untuk memastikan kemajuan setiap proses dan memastikan kesesuaian produk. FIT mengukur dan memantau tahapan proses dan karakteristik produk. Bukti kesesuaian dengan kriteria keberterimaan

dicatat dan catatannya mencantumkan penanggung jawab untuk melepas produk. Pelepasan produk tidak dilakukan sampai seluruh aktivitas spesifik dilakukan secara menyeluruh kecuali mendapat persetujuan dari pelanggan.

4. Prosedur dan Dokumen terkait

P.14 Prosedur Audit Internal

P.15 Prosedur Layanan Kepuasan Pelanggan

P.16 Prosedur Tinjauan Manajemen

8.3 Pengendalian Ketidaksesuaian Produk

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup tindakan perbaikan dan pencegahan untuk menghilangkan penyebab dari ketidaksesuaian yang telah terjadi atau yang potensial.

2. Tanggung jawab

Produksi menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur ketidaksesuaian produk.

3. Kebijakan

FIT menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur pengendalian ketidaksesuaian produk. FIT memastikan bahwa produk yang tidak sesuai dengan persyaratan diidentifikasi dan dikendalikan untuk mencegah penggunaannya dan pengirimannya ke pelanggan. FIT menetapkan tanggung jawab dan wewenang untuk mengkaji dan menyelesaikan ketidaksesuaian produk.

Tindakan yang diambil atas ketidaksesuaian produk adalah:

- a. Tindakan untuk mengurangi ketidaksesuaian.
- b. Konsesi dengan pelanggan.
- c. *Reject*

4. Prosedur dan Dokumen terkait

P.7 Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai

8.4 Analisis Data

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup tanggung jawab terhadap analisa data pada FIT.

2. Tanggung jawab

Manager terkait:

- a. Menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur terdokumentasi tentang analisa data.
- b. Mengumpulkan data mengenai penerapan sistem manajemen mutu.
- c. Menganalisa data tersebut untuk perbaikan berlanjut.

3. Kebijakan

FIT menetapkan dan memelihara prosedur terdokumentasi.

Analisa Data

FIT menetapkan, mengumpulkan, dan menganalisis data yang terkait dengan:

- a. Kepuasan pelanggan.
- b. Kesesuaian terhadap persyaratan produk.
- c. Karakteristik proses, produk dan trend termasuk kesempatan untuk tindakan pencegahan.
- d. Pemasok

FIT memastikan bahwa analisa data dilakukan untuk memperlihatkan kesesuaian dan efektifitas sistem manajemen mutu serta untuk dievaluasi untuk dapat melakukan perbaikan berlanjut.

4. Prosedur dan Dokumen terkait

P.16 Prosedur Tinjauan Manajemen

P.8 Prosedur Pengelolaan Keuangan

8.5 Peningkatan/ Perbaikan Berkelanjutan

1. Ruang Lingkup

Pedoman ini mencakup penjelasan perbaikan berlanjut, tindakan perbaikan serta tindakan pencegahan yang dilakukan di FIT.

2. Tanggung jawab

QMR menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur terdokumentasi untuk tindakan perbaikan dan tindakan pencegahan. Seluruh karyawan menerapkan prosedur tersebut.

3. Kebijakan

FIT memfasilitasi perbaikan berlanjut melalui kebijakan mutu, sasaran mutu, hasil audit, analisa data, tindakan perbaikan, tindakan pencegahan dan tinjauan manajemen.

FIT melakukan tindakan perbaikan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan cara:

- a. Mengkaji ketidaksesuaian (termasuk keluhan pelanggan).
- b. Menganalisa penyebab ketidaksesuaian.
- c. Mengevaluasi tindakan yang perlu diambil untuk memastikan ketidaksesuaian tersebut tidak terjadi lagi.
- d. Menentukan dan menerapkan tindakan perbaikan.
- e. Mencatat hasil tindakan perbaikan.
- f. Mengkaji tindakan perbaikan yang diambil

FIT melakukan tindakan pencegahan untuk menghilangkan penyebab potensial ketidaksesuaian dengan cara:

- a. Menganalisa penyebab ketidaksesuaian potensial.
- b. Mengevaluasi tindakan yang perlu diambil untuk mencegah terjadinya ketidaksesuaian yang potensial.
- c. Menentukan dan menerapkan tindakan pencegahan.
- d. Mencatat hasil tindakan pencegahan.
- e. Mengkaji tindakan pencegahan yang diambil

4. Prosedur dan Dokumen terkait

P.15 Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan

P.16 Prosedur Tinjauan Manajemen

DAFTAR PROSEDUR KERJA

P.1. Prosedur Penanganan Order

- P.2. Prosedur Desain dan Pengembangan**
- P.3. Prosedur Perencanaan Produksi**
- P.4. Pembelian**
- P.5. Prosedur Produksi (Jus Susu Kacang Hijau)**
- P.6. Prosedur Penanganan Stok Bahan Baku dan Distribusi Produk**
- P.7. Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai**
- P.8. Prosedur Pengelolaan Keuangan**
- P.9. Prosedur Pengelolaan SDM**
- P.10. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan**
- P.11. Prosedur Perawatan Peralatan**
- P.12. Prosedur Pengendalian Dokumen**
- P.13. Prosedur Pengendalian Arsip**
- P.14. Prosedur Audit Internal**
- P.15. Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan**
- P.16. Prosedur Tinjauan Manajemen**
- P.17. Prosedur Layanan Kepuasan Pelanggan**

DAFTAR INSTRUKSI KERJA

IK 5.0.1 Persiapan

IK 5.0.2 Pengolahan

IK 5.0.3 Pengemasan

DAFTAR FORM

F.1.0.1 Penerimaan dan Pengiriman Pesanan

- F.2.0.1 Spesifikasi Produk**
- F.3.0.1 Rencana Produksi**
- F.4.0.1 Daftar Pemasok**
- F.4.0.2 Seleksi Pemasok**
- F.4.0.3 Evaluasi Pemasok**
- F.5.0.1 Inspeksi Produk Akhir**
- F.6.0.1 Penerimaan Barang**
- F.6.0.2 Permintaan Barang**
- F.9.0.1 Identifikasi Kebutuhan Pelatihan Personel**
- F.9.0.2 Rekaman Personel**
- F.9.0.3 Evaluasi Hasil *Training***
- F.10.0.1 Keluhan dan Tindak Lanjut**
- F.11.0.1 Jadwal Perawatan Alat**
- F.11.0.2 Kartu Perawatan Alat**
- F.12.0.1 Daftar Induk Dokumen**
- F.12.0.2 Permintaan Dokumen**
- F.13.0.1 Daftar Induk Rekaman Mutu**
- F.13.0.2 Daftar Distribusi Dokumen**
- F.14.0.1 Jadwal Audit Mutu Internal**
- F.14.0.2 Daftar Pertanyaan Audit Internal**
- F.14.0.3 Laporan Audit Mutu Internal**
- F.15.0.1 Tindakan Korektif dan Pencegahan**
- F.16.0.1 Daftar Hadir**
- F.16.0.2 Notulen Rapat (Memo Catatan Rapat)**
- F.17.0.1 Kuisisioner Kepuasan Pelanggan**
- F.17.0.2 Rekapitulasi dan Analisis Kepuasan Pelanggan**

A. BUKU STOK BB

B. BUKU STOK PRODUK

C. BUKU PEMBAYARAN (FAKTUR)

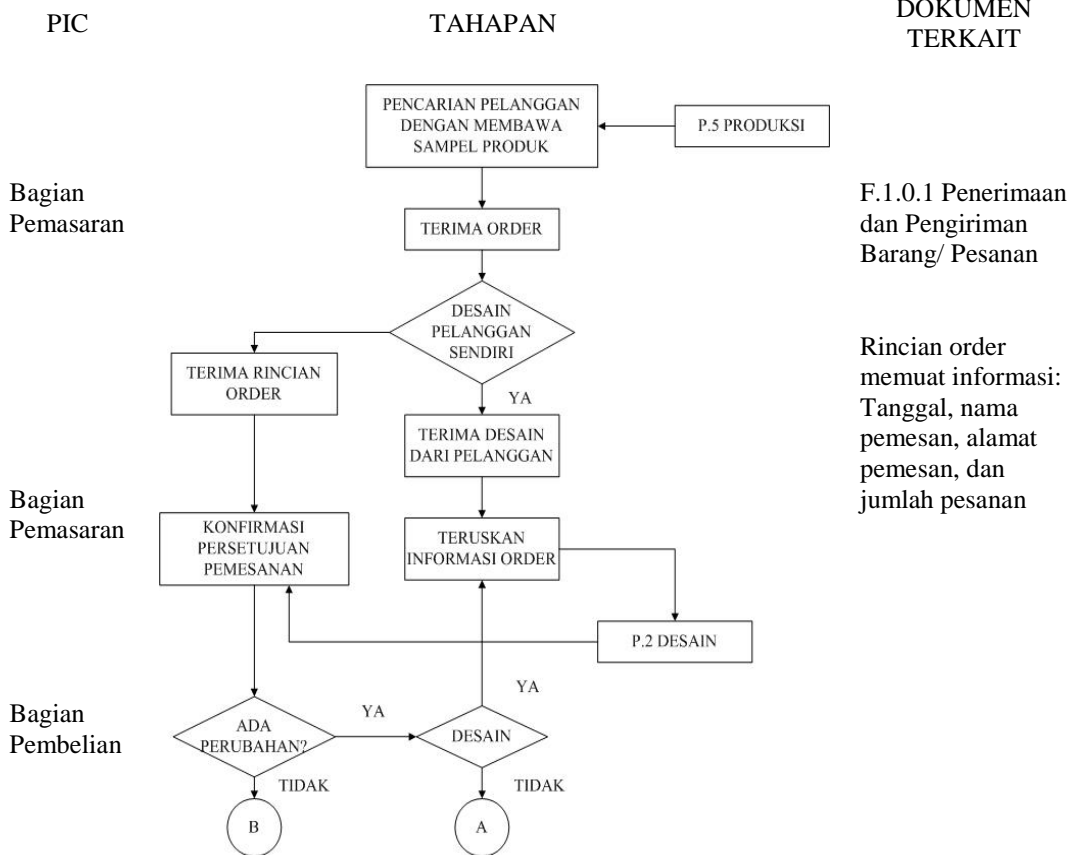
D. BUKU BELANJA BARANG (PEMBELIAN)

E. BUKU DEBIT KREDIT (LAPORAN KEUANGAN)

PENANGANAN ORDER

Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Des 2016
 Halaman : 1 dari 2

- 1. Tujuan** Memastikan spesifikasi order diterima secara jelas oleh kedua belah pihak
2. Ruang Lingkup Menerima order, pembayaran, dan memberikan informasi kepada pelanggan
3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
 Bagian Pemasaran

Diperiksa,
 QMR

Disetujui,
 Pimpinan

Yohanes Baptista M.

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung

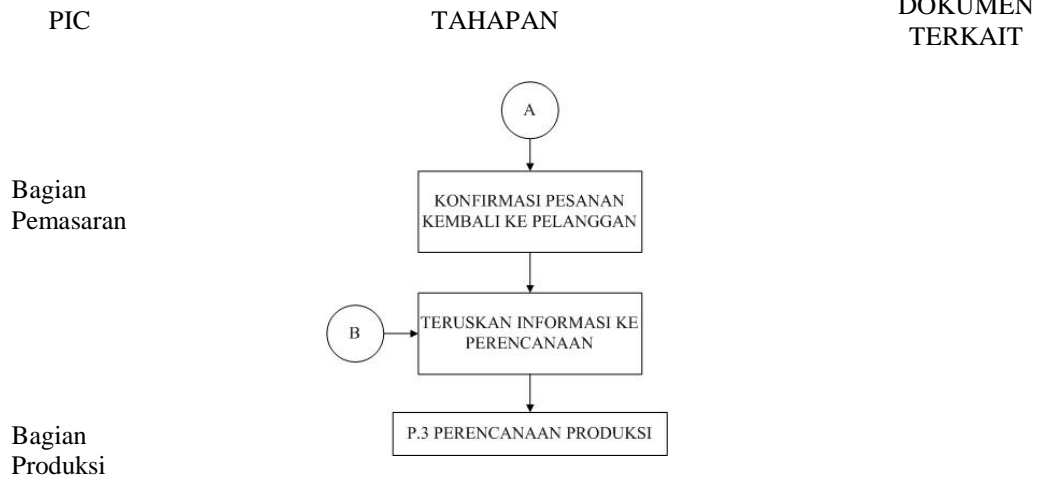


PROSEDUR

No Dokumen : P.1

PENANGANAN ORDER

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 2 dari 2



Dibuat oleh,
Bagian Pemasaran

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung



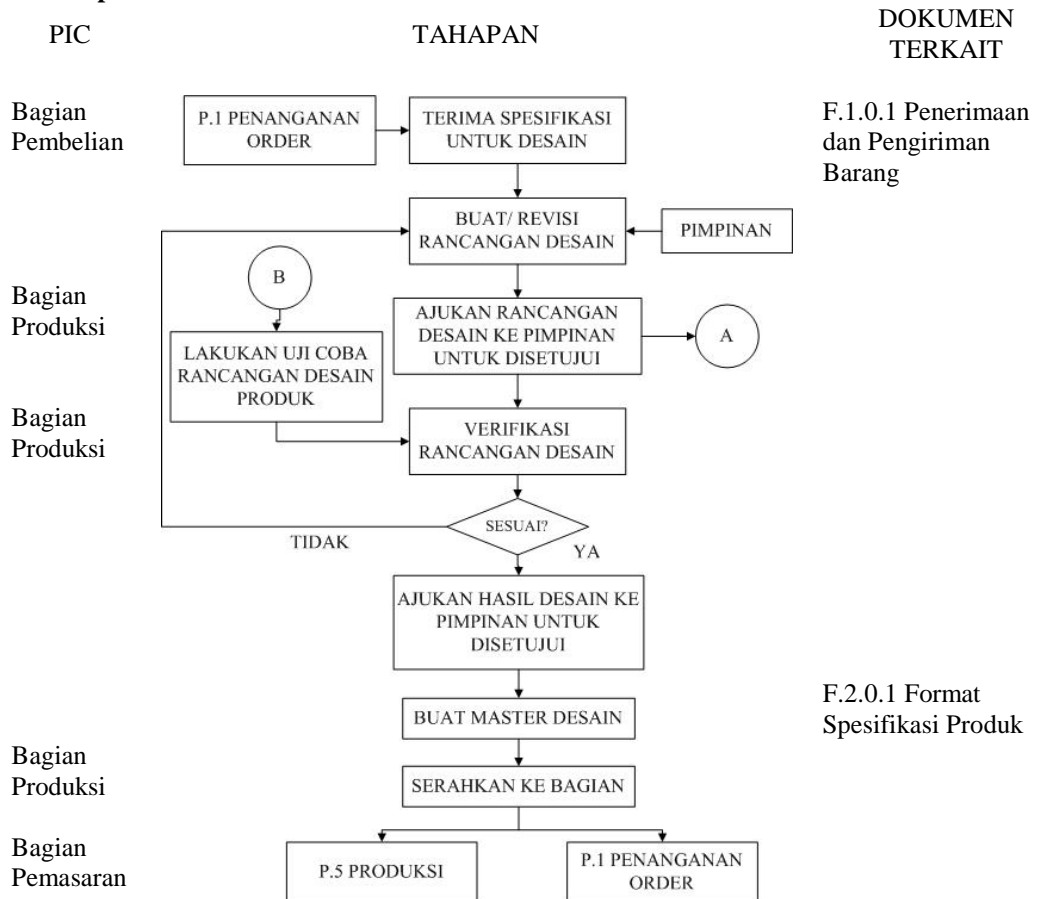
PROSEDUR

No Dokumen : P.2

DESAIN DAN PENGEMBANGAN

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 2

- 1. Tujuan** Memastikan desain produk sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan
2. Ruang Lingkup Pembuatan desain produk, contoh produk, dan spesifikasi produk untuk produksi
3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
Bagian Pembelian

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung



PROSEDUR

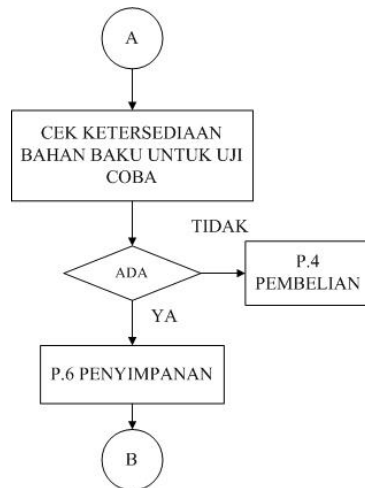
No Dokumen : P.2

**DESAIN DAN
PENGEMBANGAN**

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 2 dari 2

PIC

TAHAPAN

DOKUMEN
TERKAIT**Bagian
Pembelian**

Dibuat oleh,
Bagian Pembelian

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung

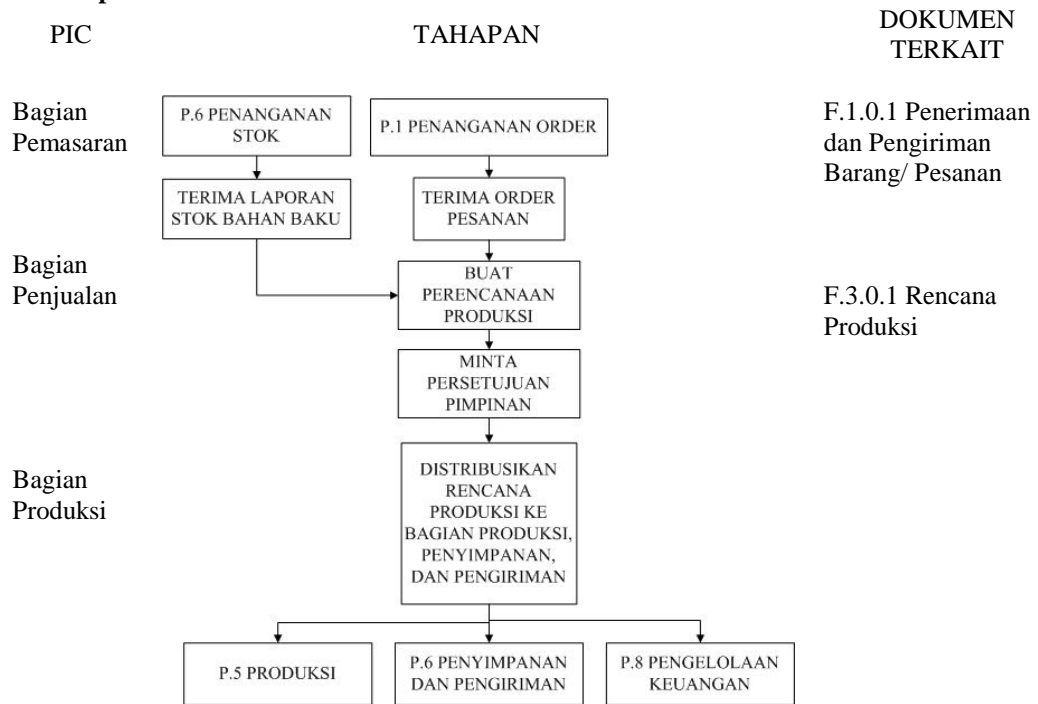
PROSEDUR

No Dokumen : P.3

PERENCANAAN PRODUKSI

Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Des 2016
 Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Memastikan produksi dilakukan sesuai rencana
2. Ruang Lingkup Prosedur ini digunakan untuk membuat rencana produksi UKM FIT
3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
Bagian Produksi

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Hian Tjung

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung



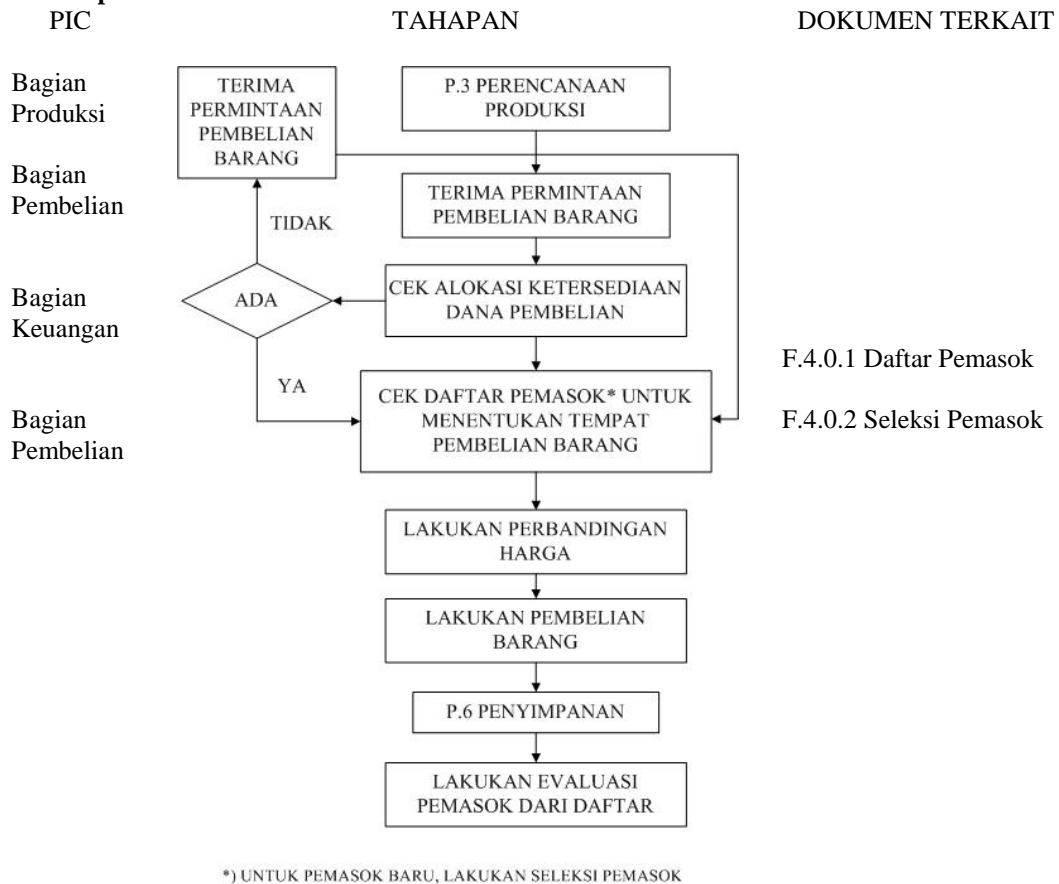
PROSEDUR

No Dokumen : P.4

PEMBELIAN

Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Des 2016
 Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Memastikan barang yang dibeli sesuai dengan spesifikasi sebagaimana tertera dalam desain, proses, dan kebutuhan
- 2. Ruang Lingkup** Prosedur ini digunakan untuk melaksanakan pembelian barang di UKM FIT
- 3. Tahapan Prosedur**



Dibuat oleh,
 Bagian Pembelian

Diperiksa,
 QMR

Disetujui,
 Pimpinan

Yohanes Baptista M.

REVISI

Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

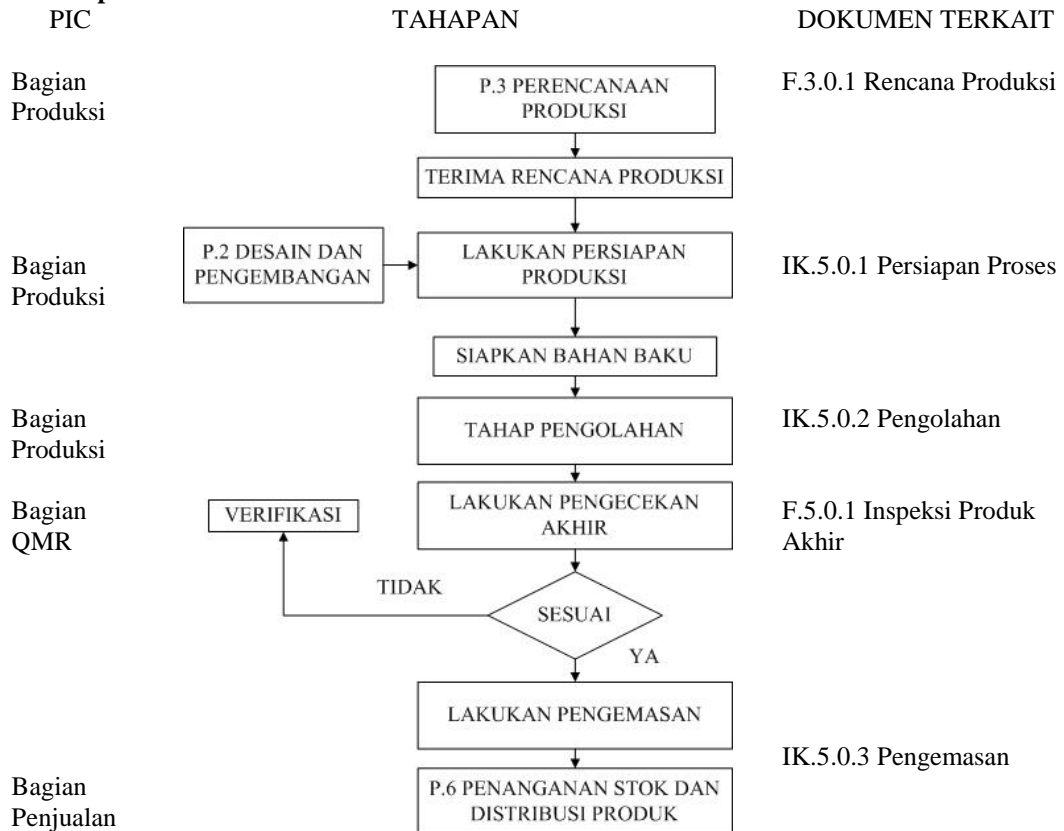
Hian Tjung
 No Dokumen : P.5

PROSES PRODUKSI

Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Des 2016
 Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Memastikan proses produksi dilaksanakan untuk menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan
- 2. Ruang Lingkup** Penyediaan bahan baku, pelaksanaan proses produksi, inspeksi produk akhir, dan penyerahan produk

3. Tahapan Prosedur
 PIC



Dibuat oleh,
 Bagian Produksi

Diperiksa,
 QMR

Disetujui,
 Pimpinan

Hian Tjung

Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

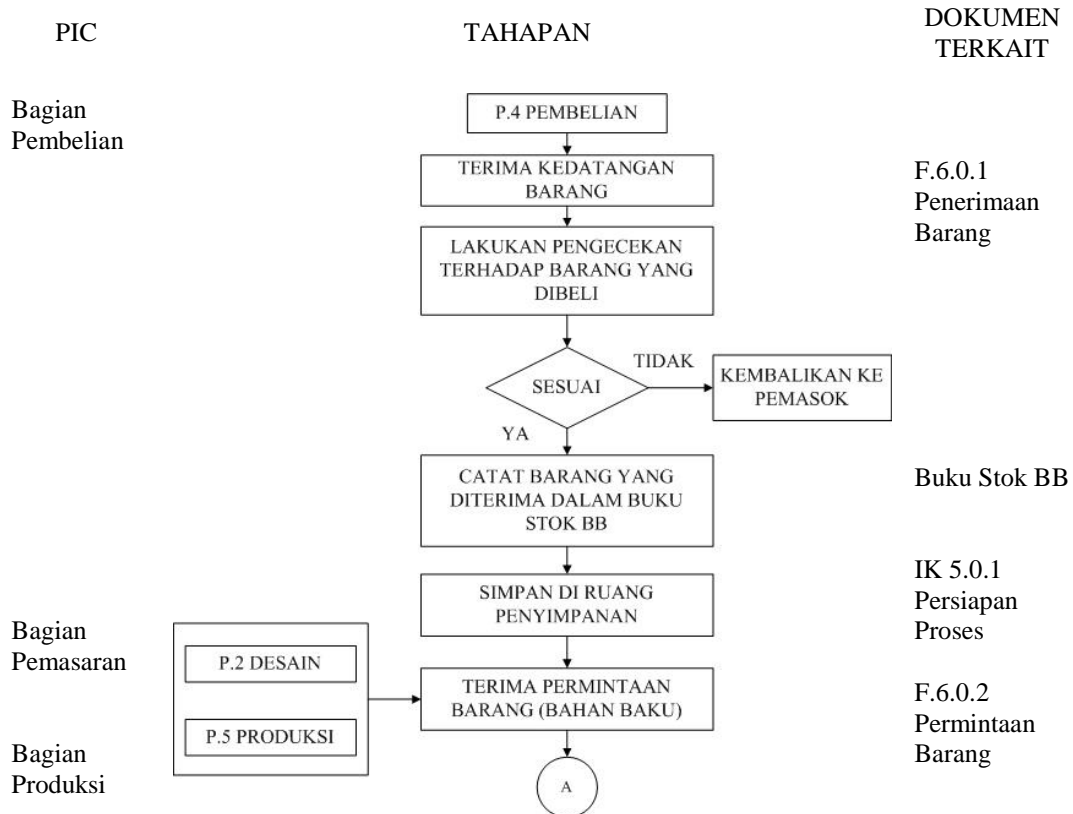
Hian Tjung
 No Dokumen : P.6

**PENANGANAN STOK
BAHAN BAKU DAN
DISTRIBUSI PRODUK**

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 3

- 1. Tujuan** Memastikan barang dapat tersimpan dan terkirim dengan baik. Barang berupa bahan baku, aksesoris, peralatan, produk jadi dan infrastruktur lain
- 2. Ruang Lingkup** Prosedur ini digunakan untuk melaksanakan penyimpanan dan pengiriman barang

3. Tahapan Prosedur
A. Bahan Baku



Dibuat oleh,
Bagian Pembelian

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung

PROSEDUR

No Dokumen : P.6

**PENANGANAN STOK
BAHAN BAKU DAN
DISTRIBUSI PRODUK**

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 2 dari 3

PIC

TAHAPAN

DOKUMEN
TERKAITBagian
Pembelian

Buku Stok BB

Dibuat oleh,
Bagian Produksi

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

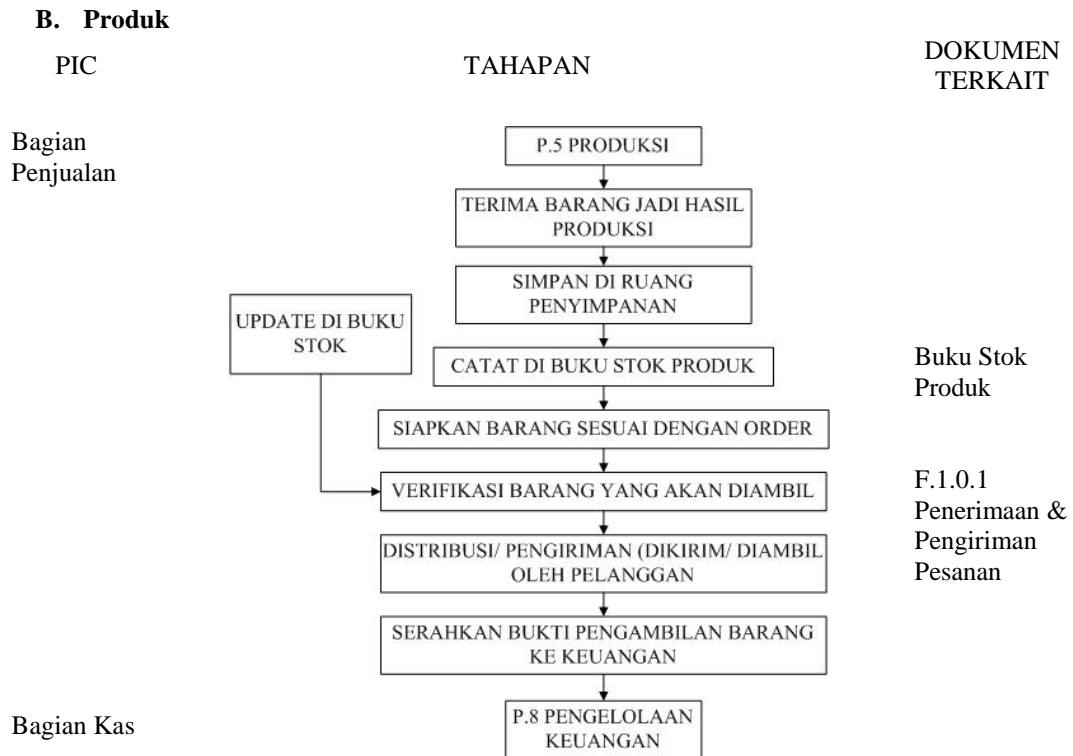
Hian Tjung

Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

Hian Tjung
No Dokumen : P.6

**PENANGANAN STOK
BAHAN BAKU DAN
DISTRIBUSI PRODUK**

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 3 dari 3



Dibuat oleh,
Bagian Pembelian

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

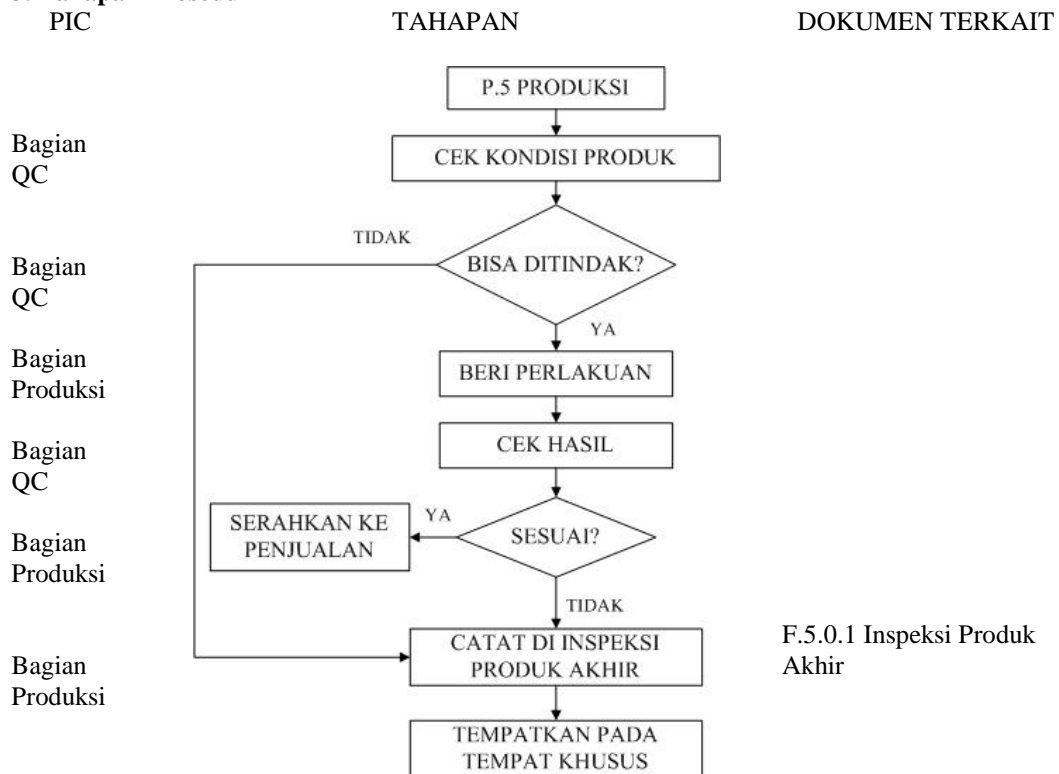
Hian Tjung
No Dokumen : P.7

PENGENDALIAN PRODUK TIDAK SESUAI

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Memastikan bahwa produk tidak sesuai diidentifikasi, dikendalikan dan dipisahkan (jika bisa) untuk mencegah produk yang tidak sesuai terkirim kepada pelanggan dan atau digunakan tanpa ada justifikasi penanggungjawab
- 2. Ruang Lingkup** Prosedur ini mencakup pembelian bahan baku, asesoris, peralatan dan atau infrastruktur yang dibutuhkan

3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
Bagian QC

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.



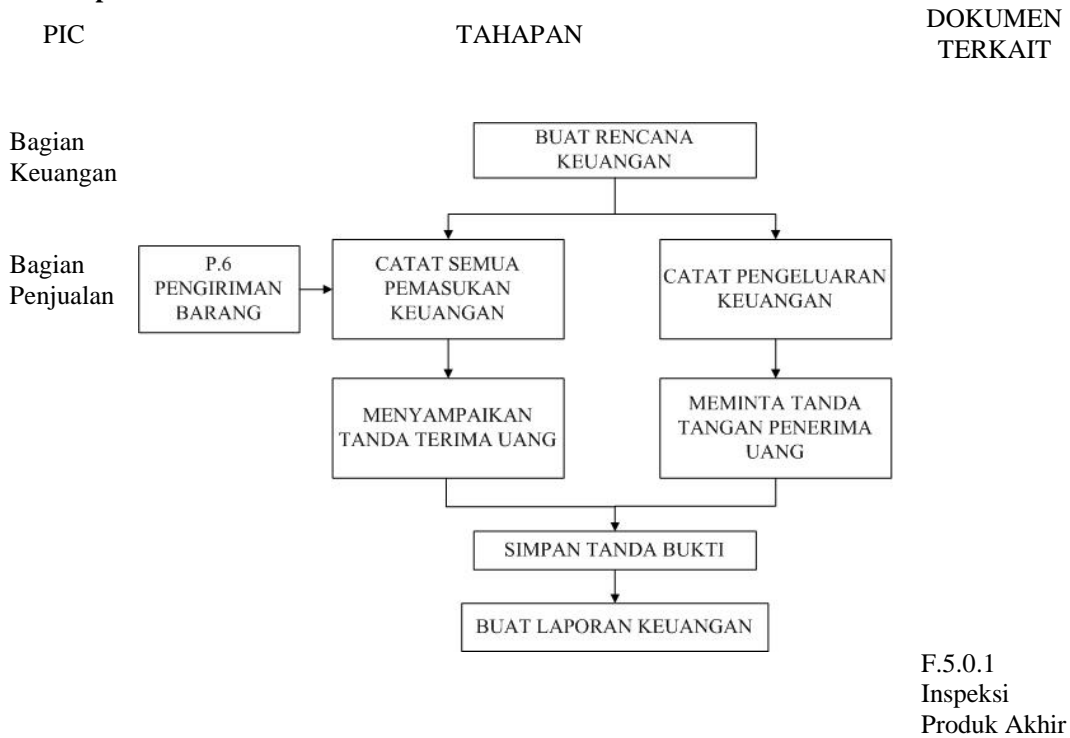
Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

Hian Tjung
No Dokumen : P.8

PENGELOLAAN KEUANGAN

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

1. **Tujuan** Memastikan pengelolaan keuangan berjalan dan dicatat dengan baik
2. **Ruang Lingkup** Prosedur ini mencakup identifikasi dan pencatatan pemasukan dan pengeluaran
3. **Tahapan Prosedur**



Dibuat oleh,
Bagian Keuangan

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Lusia



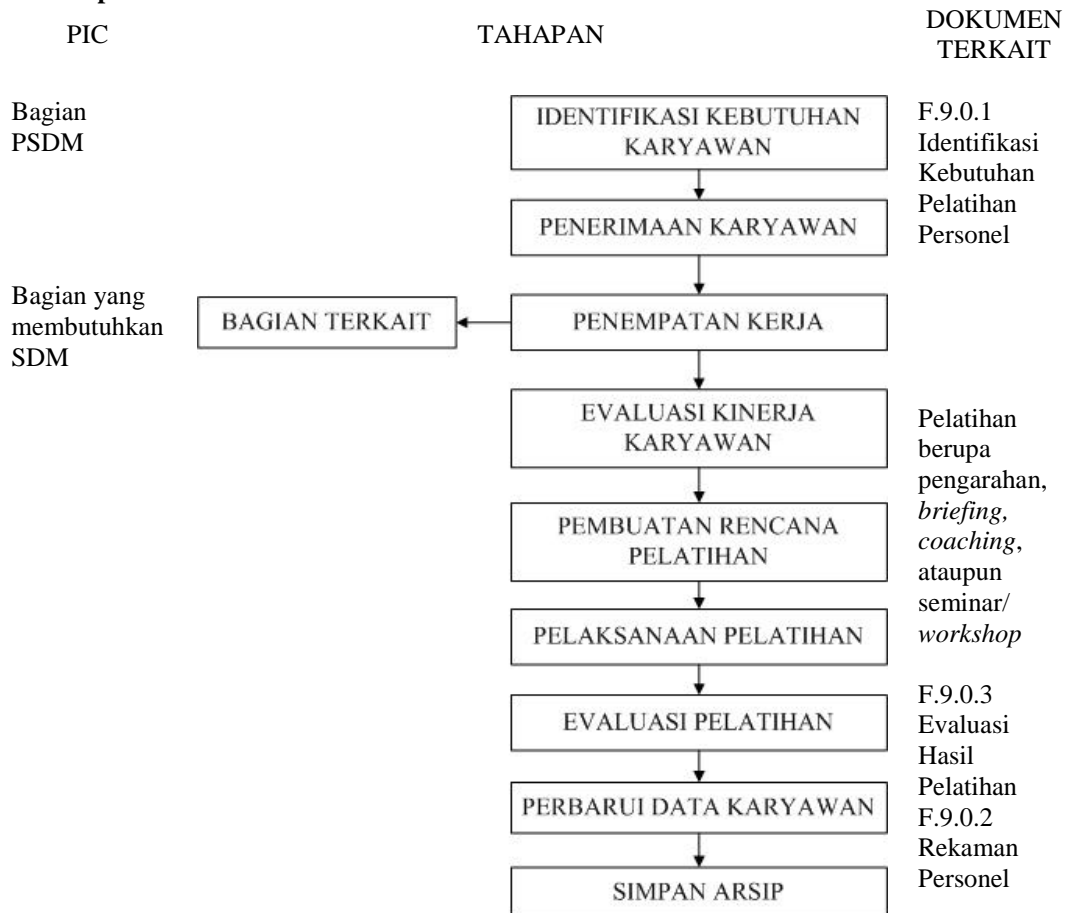
Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

Hian Tjung
No Dokumen : P.9

Revisi : 0
Tanggaf Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

PENGELOLAAN SDM

- 1. Tujuan** Memastikan SDM memiliki kompetensi dalam mengerjakan tugasnya
2. Ruang Lingkup Prosedur ini mencakup identifikasi kebutuhan pelatihan
3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
Bagian PSDM

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Lusia



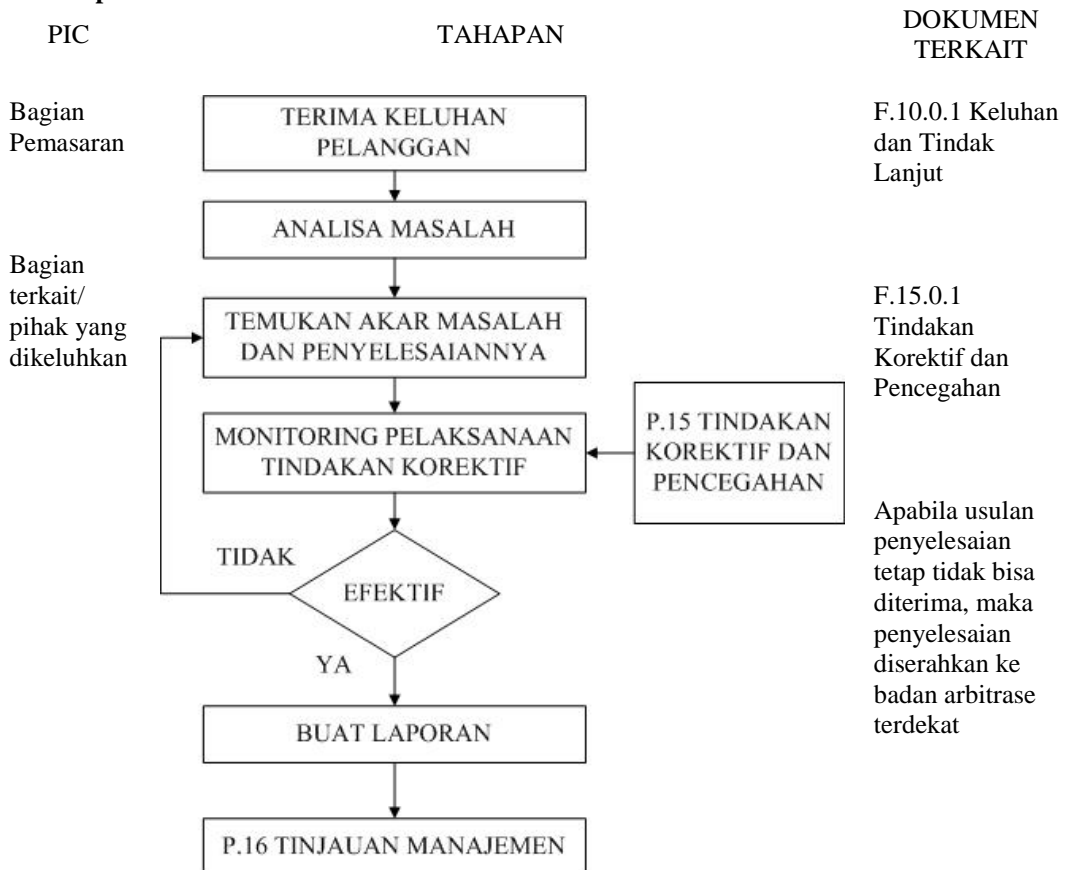
Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

Hian Tjung
No Dokumen : P.10

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Memastikan keluhan pelanggan terselesaikan
2. Ruang Lingkup Prosedur ini berlaku untuk pencatatan, analisa, dan penyelesaian keluhan
3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
Bagian Pemasaran

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.



Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

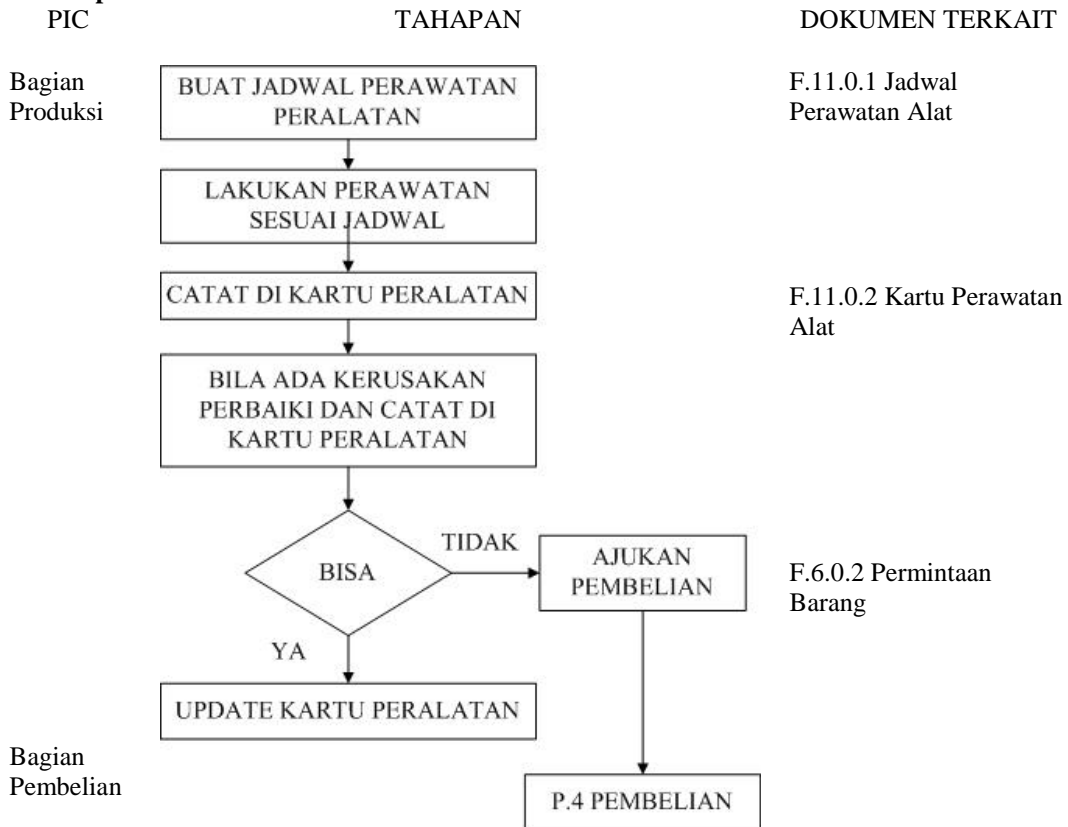
Hian Tjung
No Dokumen : P.11

PERAWATAN PERALATAN

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Menjaga kondisi peralatan agar selalu dapat beroperasi dengan baik dan menghasilkan produk yang memenuhi persyaratan
- 2. Ruang Lingkup** Prosedur ini digunakan untuk melaksanakan perawatan, perbaikan, dan kalibrasi alat

3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
Bagian Produksi

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Hian Tjung

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung



PROSEDUR

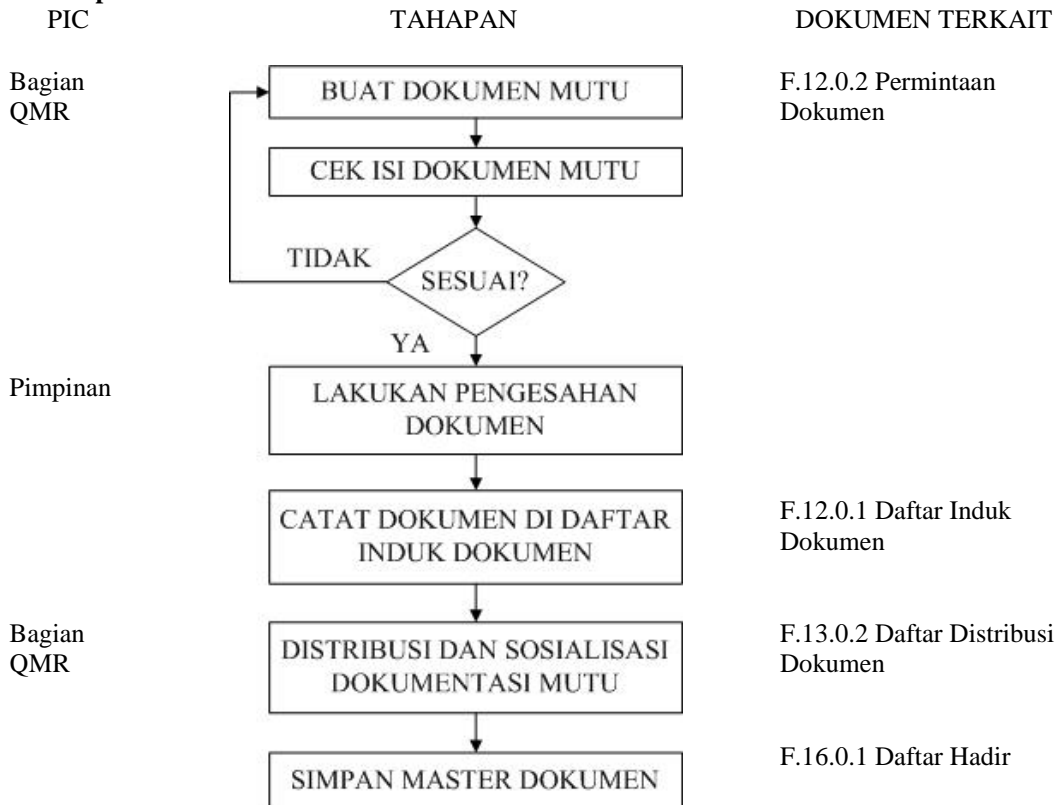
No Dokumen : P.12

PENGENDALIAN DOKUMEN

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Memastikan dokumentasi mutu perusahaan selalu terkendali dan tersedia untuk seluruh personel yang membutuhkan
- 2. Ruang Lingkup** Prosedur ini berlaku untuk penyusunan, distribusi, revisi, dan pemusnahan dokumentasi mutu

3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
QMR

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.



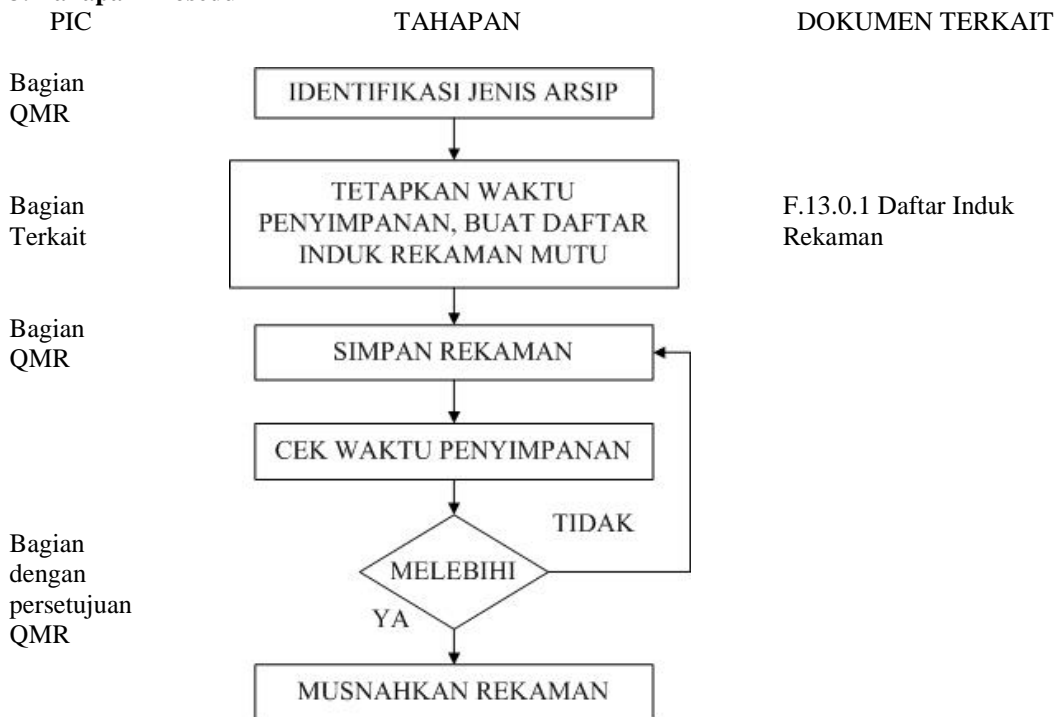
Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

Hian Tjung
No Dokumen : P.13

PENGENDALIAN ARSIP

Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Des 2016
 Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Memastikan rekaman/ arsip sistem manajemen mutu perusahaan dipelihara, dikendalikan, dan dijaga kerahasiaannya
- 2. Ruang Lingkup** Prosedur ini mencakup penetapan, pengidentifikasian, pemeliharaan, penyimpanan, penggunaan, dan pemusnahan semua rekaman sistem manajemen mutu

3. Tahapan Prosedur

Dibuat oleh,
QMR

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung



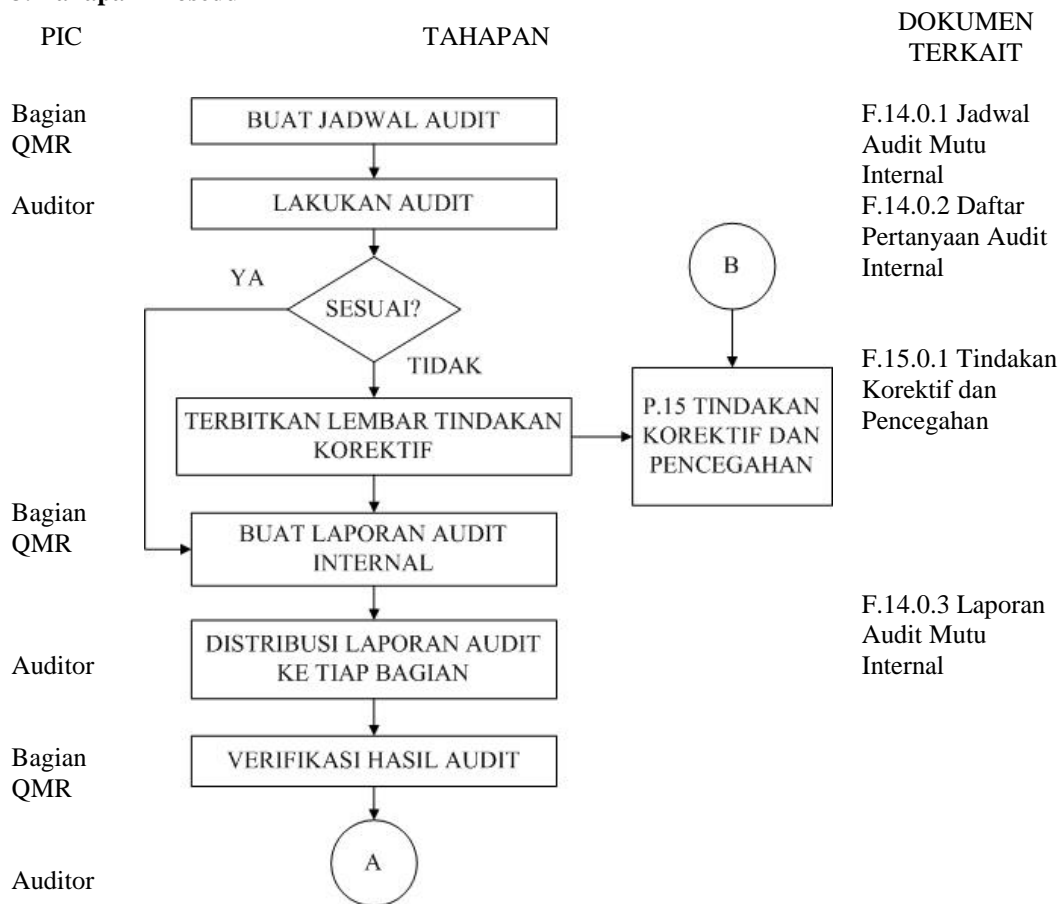
PROSEDUR

No Dokumen : P.14

AUDIT INTERNAL

Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Des 2016
 Halaman : 1 dari 2

- 1. Tujuan** Memastikan kegiatan perusahaan memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu dan penerapannya secara efektif serta mengidentifikasi kebutuhan perubahan dari Sistem Manajemen Mutu sehingga dapat meningkatkan mutu pekerjaan dan mutu produk
- 2. Ruang Lingkup** Prosedur ini berlaku untuk pelaksanaan Audit Internal (AI) di UKM FIT
- 3. Tahapan Prosedur**



Dibuat oleh,
QMR

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung

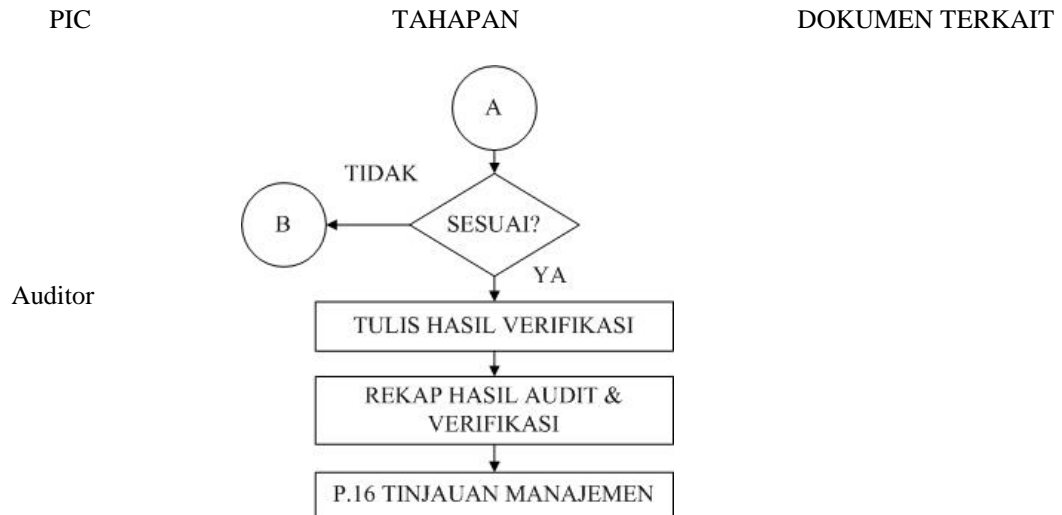


PROSEDUR

No Dokumen : P.14

AUDIT INTERNAL

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 2 dari 2



Dibuat oleh,
QMR

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.



Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

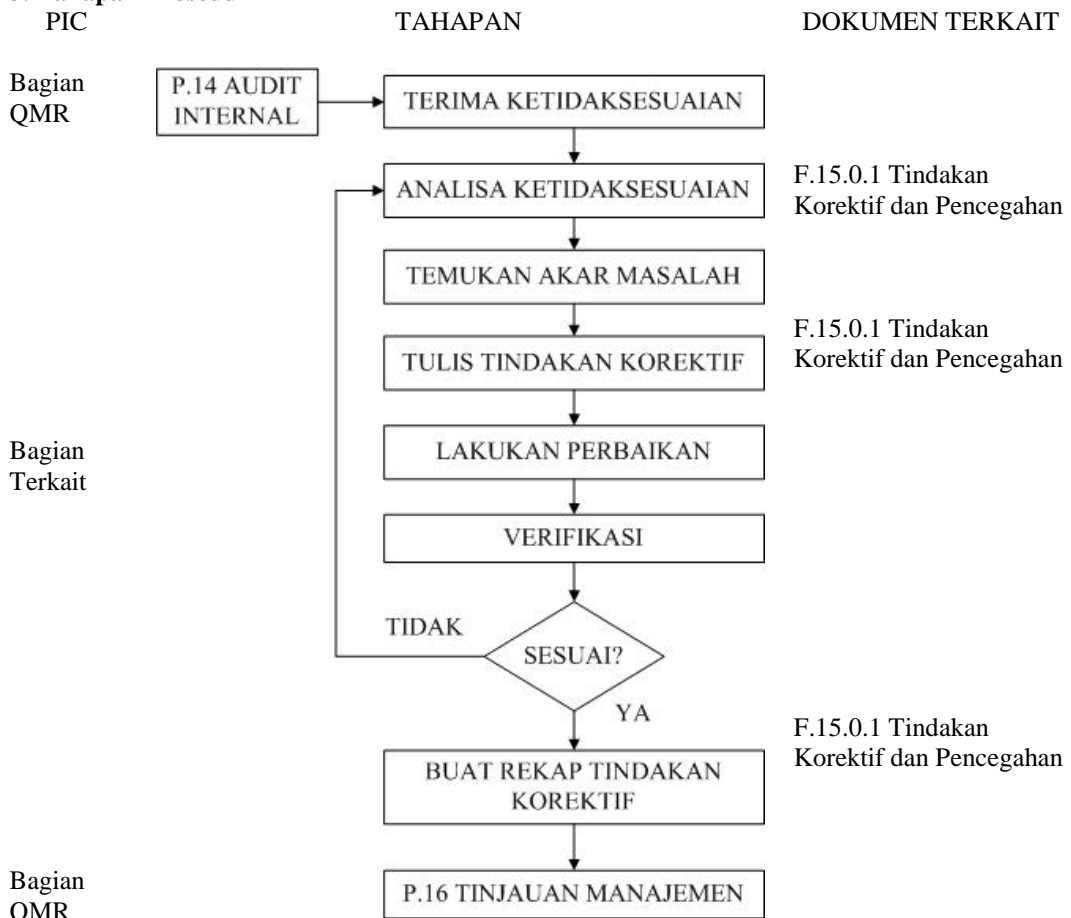
Hian Tjung
No Dokumen : P.15

TINDAKAN KOREKTIF DAN PENCEGAHAN

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Memastikan tindakan korektif dan atau tindakan pencegahan yang diusulkan dilaksanakan secara tepat dan tepat waktu
- 2. Ruang Lingkup** Prosedur ini berlaku untuk pengusulan tindakan korektif dan atau pencegahan atas temuan ketidaksesuaian atau kelemahan sistem yang ditemukan, atau terdapat potensi ketidaksesuaian

3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
QMR

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

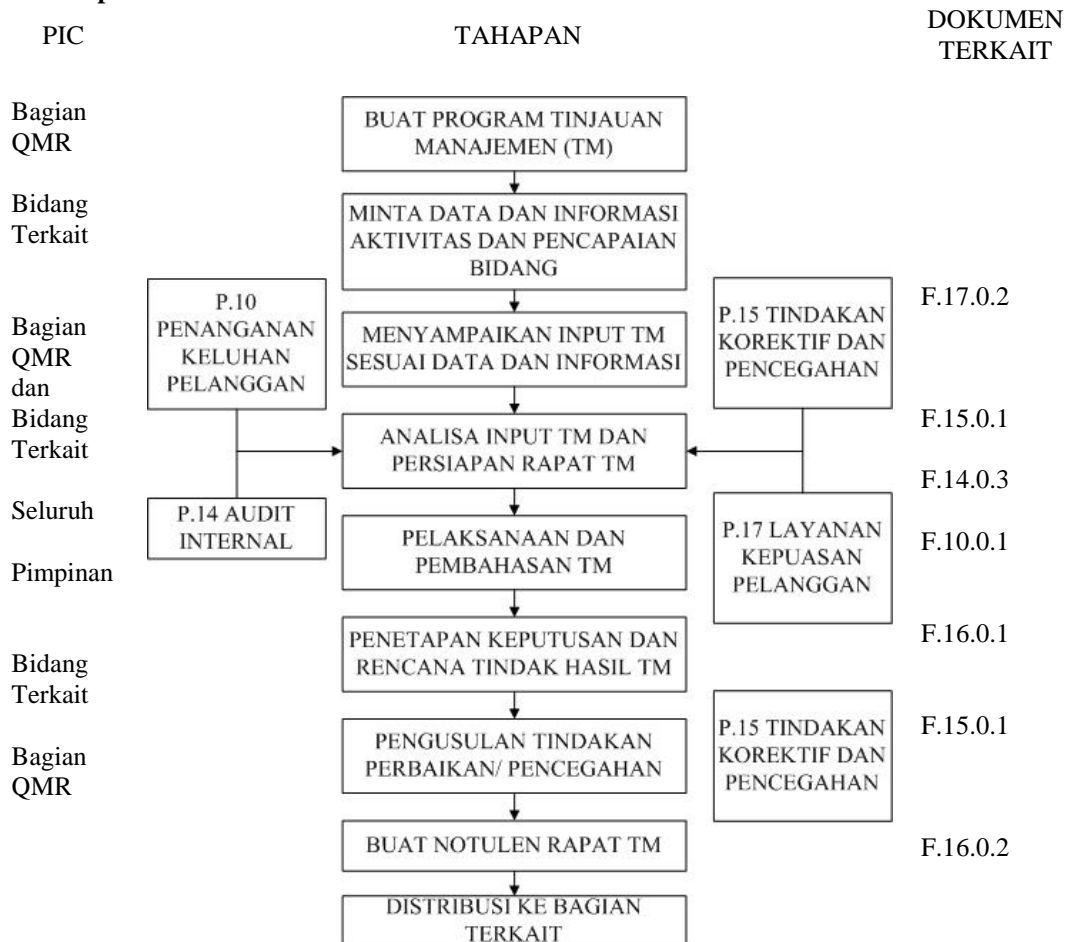
Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

Hian Tjung
No Dokumen : P.16

TINJAUAN MANAJEMEN

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Memastikan kecukupan kesesuaian dan efektifitas implementasi Sistem Manajemen Mutu
- 2. Ruang Lingkup** Prosedur ini digunakan untuk melaksanakan rapat tinjauan manajemen di UKM FIT
- 3. Tahapan Prosedur**



Dibuat oleh,
QMR

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

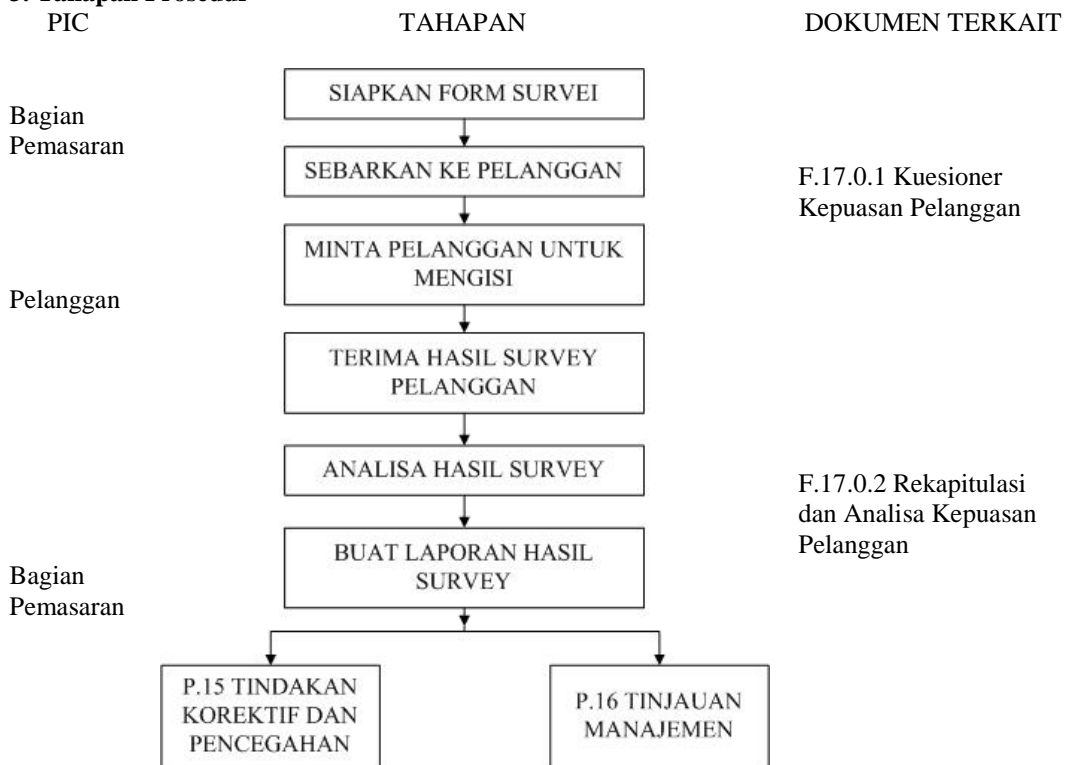
Yohanes Baptista M.
PROSEDUR

Hian Tjung
No Dokumen : P.17

KEPUASAN PELANGGAN

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

- 1. Tujuan** Mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan
2. Ruang Lingkup Prosedur ini berlaku untuk pencatatan survey, analisa,, dan laporan hasil survey
3. Tahapan Prosedur



Dibuat oleh,
QMR

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.

Yohanes Baptista M.

Hian Tjung



INSTRUKSI KERJA

No Dokumen : IK.5.0.1

PERSIAPAN PROSES

Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Des 2016
Halaman : 1 dari 1

Proses produksi jus susu kacang hijau pada UKM FIT ini terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

1. Tahap Persiapan

- a. Siapkan bahan baku, yaitu kacang hijau, air, gula, dan susu. Pembelian dari pemasok (F.6.0.1).
- b. Bahan baku dibagi sesuai dengan kebutuhan produksi.
- c. Kacang hijau dibersihkan dari kotoran butiran berwarna hitam dan kuning.
- d. Didapatkan kacang hijau yang bersih.
- e. Bahan baku siap diolah.

Dibuat oleh,
QMR

Diperiksa,
QMR

Disetujui,
Pimpinan

Yohanes Baptista M.



Yohanes Baptista M.

INSTRUKSI KERJA

Hian Tjung

No Dokumen : IK.5.0.2

PENGOLAHAN

Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Des 2016
 Halaman : 1 dari 1

Proses produksi jus susu kacang hijau pada UKM FIT untuk tahap pengolahan, yaitu:

2. Tahap Pengolahan

- a. Rebus kacang hijau sebanyak 1-10 kg dalam air $\pm 0,5-5$ liter.
- b. Tunggu sampai kacang hijau matang.
- c. Masukkan 0,5-5kg gula pasir.
- d. Aduk hingga gula merata dan menyatu dengan kacang hijau.
- e. Lakukan proses pendinginan pada ruang pendinginan selama 2 jam.
- f. Gunakan mesin penghalus untuk menghaluskan kacang hijau.
- g. Letakkan pada wadah yang telah tersedia dan dinginkan pada ruang pendinginan selama 1 jam.
- h. Setelah kacang hijau tidak panas lagi, masukkan ke dalam *freezer* dan lakukan proses pengemasan pada keesokan harinya.

Dibuat oleh,	Diperiksa,	Disetujui,
QMR	QMR	Pimpinan
Yohanes Baptista M.	Yohanes Baptista M.	Hian Tjung



PENGEMASAN

Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Des 2016
 Halaman : 1 dari 1

Proses produksi jus susu kacang hijau pada UKM FIT untuk tahap penemasan, yaitu:

3. Tahap Pengemasan

- a. Kacang hijau dibungkus dalam kantong plastik HD ukuran 0,5 kg sebanyak 3 sendok makan.
- b. Susu dibungkus dalam kantong plastik HD ukuran 0,5 kg sebanyak 0,125 liter.
- c. Kacang hijau dan susu masing-masing dimasukkan dalam kantong kresek dengan jumlah kacang hijau atau susu pada masing-masing kantong 10-20 bungkus.

Dibuat oleh,	Diperiksa,	Disetujui,
QMR	QMR	Pimpinan
Yohanes Baptista M.	Yohanes Baptista M.	Hian Tjung



No. Dokumen : F.1.0.1
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

PENERIMAAN DAN PENGIRIMAN PESANAN

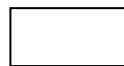
Palembang,

Nota Nomor:

Kepada Yth.

Tuan: _____

Toko: _____



DIAMBIL



DIKIRIM

No	Barang	Jumlah	Harga	Total Harga
			Total Harga	

Catatan:

Barang yang sudah dibeli tidak dapat ditukar/ dikembalikan, kecuali ada perjanjian untuk kondisi tertentu

Pemesan

Penerima

Hormat Kami

(.....)

(.....)

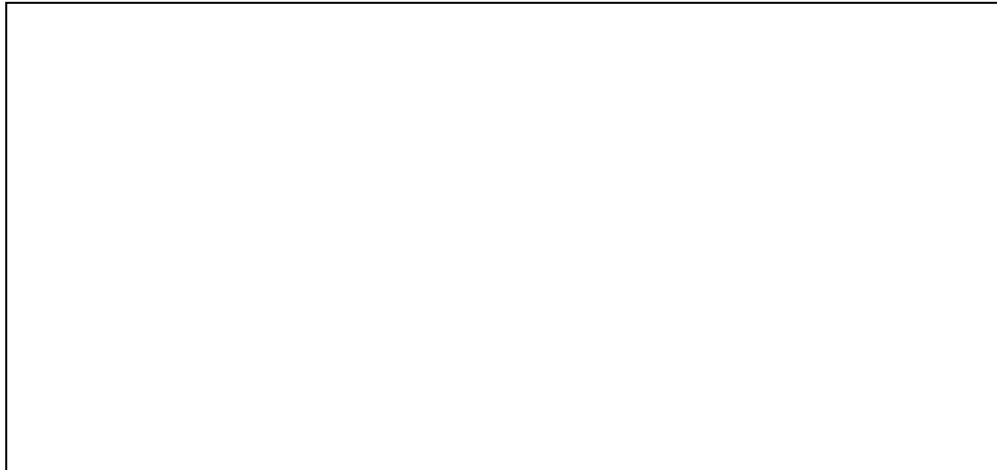
(.....**Hian Tjung**.....)



No. Dokumen : F.2.0.1
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

SPESIFIKASI PRODUK

1. Tanggal : 5 Desember 2016
2. Spesifikasi : Jus Susu Kacang Hijau
 - Wujud : cair – padat
 - Bahan : kacang hijau, gula, air, susu
 - Warna bahan : hijau, putih, dan bening
 - Ukuran : 14 Oz
3. Gambar dilengkapi dengan ukuran:



Pelanggan

Pemasaran

(.....) (...Yohanes Baptista M...)

Note: lembar asli disimpan sebagai arsip

1. Diserahkan ke pelanggan (bila desain dari pelanggan)
2. Diserahkan ke bagian produksi



No. Dokumen : F.3.0.1
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

RENCANA PRODUKSI

Periode : 6 Desember 2016 – 11 Desember 2016
 Produk : ☒ Jus Susu Kacang Hijau 14 Oz

Hari	Tanggal	Tipe	Target	Pelaksana
Selasa	6 Desember 2016	Jus Susu Kacang Hijau 14 Oz	150 unit	Karyawan/ Pemilik
Rabu	7 Desember 2016	Jus Susu Kacang Hijau 14 Oz	145 unit	Karyawan/ Pemilik
Kamis	8 Desember 2016	Jus Susu Kacang Hijau 14 Oz	180 unit	Karyawan/ Pemilik
Jumat	9 Desember 2016	Jus Susu Kacang Hijau 14 Oz	75 unit	Karyawan/ Pemilik
Minggu	11 Desember 2016	Jus Susu Kacang Hijau 14 Oz	25 unit	Karyawan/ Pemilik

Dibuat Oleh,

(.....Hian Tjung.....)



No. Dokumen : F.4.0.1
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

DAFTAR PEMASOK

Periode : 6 Desember 2016 – 11 Desember 2016

Jenis : _____
Rev/ Tanggal: 0/ 5 Desember 2016

NO	PRODUK	NAMA PERUSAHAAN/ NAMA TOKO	ALAMAT	NAMA	TELP/ FAX
1	Plastik	Toko Jefri	Pasar Induk	Jefri	-
2	Plastik	UD Timur Jaya	Jl. Kebon Karet	Henky	(0711) 361025
3	Kantong	Toko Jefri	Pasar Induk	Jefri	-
4	Kantong	UD Timur Jaya	Jl. Kebon Karet	Henky	(0711) 361025
5	Gula	Toko Abing	OPI	Abing	-
6	Gula	Toko Solihin	OPI	Solihin	-
7	Susu	Toko Abing	OPI	Abing	-
8	Susu	Toko Solihin	OPI	Solihin	-
9	Kacang Hijau	Toko Hendrik	Pasar Induk	Hendrik	089672100676

Palembang, _____

Dibuat Oleh,

Disetujui,

Yohanes Baptista M.
 Pembelian

Hian Tjung
 Pimpinan



No. Dokumen : F.4.0.2
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

SELEKSI PEMASOK

Nama Pemasok : _____ Tanggal Seleksi: _____
 Alamat : _____ No.Telp : _____
 Contact Person : _____

Uraian Seleksi		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang (2)	Sangat Kurang (1)	Jumlah	Bobot (%)	Total (JxB)
1	Kualitas Produk							
2	Harga							
3	Metode Pembayaran							
4	Kemudahan Komunikasi							
5	Kapasitas Produksi Sesuai Pemesanan							
Total Nilai								

Keterangan : _____
a. > 3,00 : Lulus (Grade A)
b. 2,50 – 2,99 : Lulus dengan syarat/ wajib diperingatkan (Grade B)
c. < 2,5 : Tidak lulus (Grade C)
Note (Produk): _____

Dibuat Oleh,

Disetujui,

Yohanes Baptista M.
 QMR

Hian Tjung
 Pimpinan



No. Dokumen : F.4.0.3
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

EVALUASI PEMASOK

Nama Pemasok :
 Alamat :

Tanggal Seleksi:
 No.Telp :
 Contact Person :

Uraian Seleksi		Sangat Baik (4)	Baik (3)	Kurang (2)	Sangat Kurang (1)	Jumlah	Bobot (%)	Total (JxB)
1	Kualitas Produk							
2	Harga							
3	Ketepatan Pengiriman							
4	Kemudahan Komunikasi							
5	Respon Terhadap Keluhan							
6	Kapasitas Produksi Sesuai Pemesanan							
7	Jaminan							
Total Nilai								

Keterangan : _____
a. > 3,00 : Lulus (Grade A)
b. 2,50 – 2,99 : Lulus dengan syarat/ wajib diperingatkan (Grade B)
c. < 2,5 : Tidak lulus (Grade C)
Note (Produk): _____

Dibuat Oleh,

Disetujui,

Yohanes Baptista M.
 QMR

Hian Tjung
 Pimpinan

IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PELATIHAN PERSONEL

[illegible]



No. Dokumen : F.9.0.2
Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

REKAMAN PERSONEL

Nama :
Tempat/ Tanggal Lahir :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Jabatan :
Mulai Bekerja :

Pelatihan yang sudah diikuti:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Pengalaman: _____

EVALUASI HASIL PELATIHAN

Nama : _____ Bagian : _____		
Materi Pelatihan _____ _____ _____	Pelaksanaan Tanggal : _____ Instruktur : _____ Tempat : _____ Tim Evaluasi : _____	
Evaluasi Hasil Pelatihan <input type="checkbox"/> Pengetahuan Mampu menjelaskan konsep yang diberikan Dapat memberikan contoh-contoh penerapan dalam pekerjaan <input type="checkbox"/> Sikap Menunjukkan sikap sesuai dengan sasaran yang ditetapkan <input type="checkbox"/> Keterampilan Dapat melakukan keterampilan yang diajarkan/ diberikan 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____		Ya - Tidak Ya - Tidak Ya – Tidak Ya – Tidak Ya – Tidak Ya – Tidak Ya – Tidak
Hasil Evaluasi <input type="checkbox"/> Diterima <input type="checkbox"/> Tidak Diterima <input type="checkbox"/> Lain-Lain	Rekomendasi/ Tindak Lanjut: <input type="checkbox"/> Realisasi	
Palembang,		
Disiapkan Oleh (.....Ibu Lusia.....) Bagian PSDM	Diketahui Oleh, (.....) Bagian Terkait	
Disetujui Oleh, (.....Hian Tjung.....) Pimpinan		

DAFTAR KELUHAN DAN TINDAK LANJUT

[illegible]

No. Dokumen : F.11.0.1 Revisi : 0 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

JADWAL PERAWATAN ALAT

[illegible]

No. Dokumen : F.11.0.2 Revisi : 0 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

KARTU PERAWATAN ALAT

[illegible]



No. Dokumen : F.12.0.1
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

DAFTAR INDUK DOKUMEN

A. Dokumen Internal

Revisi/ Tanggal:

Kode Dokumen	Nama Dokumen	Jumlah Hal	Revisi Ke	Keterangan
PM.1	Pendahuluan	9		
PM.2	Ruang Lingkup	2		
PM.3	Kebijakan Mutu	1		
PM.4	Sistem Manajemen Mutu	3		
PM.5	Tanggung Jawab Manajemen	7		
PM.6	Manajemen Sumber Daya	4		
PM.7	Realisasi Produk	7		
PM.8	Pengukuran, Analisis, dan Peningkatan	7		
P.1	Prosedur Penanganan Order	2		
P.2	Prosedur Desain dan Pengembangan	2		
P.3	Prosedur Perencanaan Produksi	1		
P.4	Pembelian	1		
P.5	Prosedur Produksi	1		
P.6	Prosedur Penanganan Stok dan Distribusi Produk	3		
P.7	Prosedur Pengendalian Produk tidak Sesuai	1		
P.8	Prosedur Pengelolaan Keuangan	1		
P.9	Prosedur Pengelolaan SDM	1		
P.10	Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan	1		
P.11	Prosedur Perawatan Peralatan	1		
P.12	Prosedur Pengendalian Dokumen	1		
P.13	Prosedur Pengendalian Arsip	1		
P.14	Prosedur Audit Internal	2		
P.15	Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan	1		

P.16	Prosedur Tinjauan Manajemen	1		
P.17	Prosedur Kepuasan Pelanggan	1		
IK.5.0.1	Persiapan Proses	1		
IK.5.0.2	Pengolahan	1		
IK.5.0.3	Pengemasan	1		
F.1.0.1	Penerimaan dan Pengiriman Pesanan	1		
F.2.0.1	Spesifikasi Produk	1		
F.3.0.1	Rencana Produksi	1		
F.4.0.1	Daftar Pemasok	1		
F.4.0.2	Seleksi Pemasok	1		
F.4.0.3	Evaluasi Pemasok	1		
F.5.0.1	Inspeksi Produk Akhir	1		
F.6.0.1	Penerimaan Barang	1		
F.6.0.2	Permintaan Barang	1		
F.9.0.1	Identifikasi Kebutuhan Pelatihan Personel	1		
F.9.0.2	Rekaman Personel	1		
F.9.0.3	Evaluasi Hasil Pelatihan	1		
F.10.0.1	Daftar Keluhan dan Tindak Lanjut	1		
F.11.0.1	Jadwal Perawatan Alat	1		
F.11.0.2	Kartu Perawatan Alat	1		
F.12.0.1	Daftar Induk Dokumen	3		
F.12.0.2	Permintaan Dokumen	1		
F.13.0.1	Daftar Induk Rekaman Mutu	1		
F.13.0.2	Daftar Distribusi Dokumen	1		
F.14.0.1	Jadwal Audit Intrernal	1		
F.14.0.2	Daftar Pertanyaan Audit Internal	1		
F.14.0.3	Laporan Audit Internal	1		
F.15.0.1	Tindakan Korektif dan Pencegahan	1		
F.16.0.1	Daftar Hadir	1		
F.16.0.2	Notulen Rapat (Memo Catatan Rapat)	1		
F.17.0.1	Kuesioner Kepuasan Pelanggan	1		
F.17.0.2	Rekapitulasi dan Analisis Kepuasan Pelanggan	2		

B. Dokumen Eksternal

Dokumen Pendukung	Judul Dokumen	Penerbitan	Tahun Terbit
DP.01	Legalitas Hukum	Kecamatan SU I Palembang	2016
DP.02	SNI ISO 9001: 2008 Sistem Manajemen Mutu - Persyaratan	BSN	2008
DP.03	SNI ISO 19011: 2012 Panduan Audit Sistem Manajemen	BSN	2012

Palembang,

QMR



No. Dokumen : F.12.0.2
Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

PERMINTAAN DOKUMEN

No. Permintaan Dokumen :

Tanggal Pengajuan :

Tanggal Persetujuan :

Nama Pemohon :

Bagian :

Jenis Dokumen	:	PM	P	IK	F	DP
---------------	---	----	---	----	---	----

Keperluan* : Perubahan Dokumen/ Formulir

Penerbitan Dokumen/ Formulir

Penggandaan Dokumen/ Formulir

Nomor Dokumen/ Formulir :

Judul Dokumen/ Formulir :

Alasan Permintaan Dokumen:

Rincian Permintaan Dokumen:

Ket: *coret yang tidak perlu

Diusulkan oleh,	Disetujui oleh,	Diperiksa oleh,
Pemohon	Bagian Terkait	QMR



No. Dokumen : F.13.0.1
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

DAFTAR INDUK REKAMAN MUTU

Kode Rekaman Mutu	No. Revisi	Nama Rekaman Mutu	Metode Penyimpanan	Penanggung Jawab	Tempat Penyimpanan	Lama Penyimpanan

Dibuat oleh,

QMR

JADWAL AUDIT MUTU INTERNAL

[illegible]

Disetujui oleh,

Hian Tjung
Pimpinan

DAFTAR PERTANYAAN AUDIT INTERNAL

Auditee : _____

Palembang,

Auditor



No. Dokumen : F.14.0.3
Revisi : 0
Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL

Tanggal : _____ **Auditor** : _____
Bagian : _____ **Auditee** : _____

[illegible]

Palembang,
Disetujui oleh,

Dibuat oleh,

QMR

Auditor



No. Dokumen : F.15.0.1
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

TINDAKAN KOREKTIF DAN PENCEGAHAN

No : _____
 Tanggal : _____ Bagian : _____
 Sumber Ketidaksesuaian : _____

Ketidaksesuaian: Potensi:	Dilaporkan oleh, QMR	Disetujui oleh, Pimpinan
	Analisa Penyebab:	
Tindakan Perbaikan: Tindakan Pencegahan: Target Waktu Penyelesaian:		

Dibuat oleh, _____ Disetujui oleh, _____ Tanggal: _____

Pimpinan

Pimpinan

Hasil Verifikasi	Tanggal	Status	Oleh

Diketahui oleh,

Disetujui oleh,

Pimpinan

Auditor

No. Dokumen : F.16.0.1 Revisi : 0 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

DAFTAR HADIR

Kegiatan : _____
 Hari/ Tanggal : _____
 Pukul : _____
 Tempat : _____
 Penanggung Jawab : _____

[illegible]



No. Dokumen : F.16.0.2
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

NOTULEN RAPAT

Tanggal : _____

Waktu : _____

No	Materi Pembahasan	Keputusan	PIC	Batas Waktu	Monitoring	PIC	Batas Waktu

Dibuat oleh,

Disetujui oleh,

QMR

Pimpinan



No. Dokumen : F.17.0.1
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN

Beri tanda \checkmark pada kolom yang tersedia

NO	KRITERIA	SP	P	N	TP	STP
1	Volume Produk					
2	Kemasan Produk Higienis					
3	Kemasan Produk Menarik					
4	Daya Tahan Produk					
5	Standar Kualitas Produk					
6	Merk Produk					
7	Kemudahan Konsumsi					
8	Produk Mudah Didapatkan					
9	Manfaat Konsumsi Produk					
10	Harga Ekonomis					

Keterangan:

SP: Sangat Puas; S: Puas; N: Netral; TP: Tidak Puas; STP: Sangat Tidak Puas



No. Dokumen : F.17.0.2
 Revisi : 0
 Tanggal Efektif : 5 Desember 2016

REKAPITULASI DAN ANALISIS SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

A. Rekapitulasi Kuesioner

No	Kriteria	Tingkat Kepuasan (Jumlah Responden)					Total
		1	2	3	4	5	
1	Volume Produk						
2	Kemasan Produk Higienis						
3	Kemasan Produk Menarik						
4	Daya Tahan Produk						
5	Standar Kualitas Produk						
6	Merk Produk						
7	Kemudahan Konsumsi						
8	Produk Mudah Didapatkan						
9	Manfaat Konsumsi Produk						
10	Harga Ekonomis						

B. Analisis

Jumlah Responden :

No	Kriteria	Tingkat Kepuasan (Jumlah Orang)					Total	Indeks
		1	2	3	4	5		
1	Volume Produk							
2	Kemasan Produk Higienis							
3	Kemasan Produk Menarik							
4	Daya Tahan Produk							
5	Standar Kualitas Produk							
6	Merk Produk							
7	Kemudahan Konsumsi							
8	Produk Mudah Didapatkan							
9	Manfaat Konsumsi Produk							
10	Harga Ekonomis							

Keterangan:

Kolom 1,2,3,4, dan 5 diisi dengan rumus (jumlah responden pada kolom 1/ jumlah responden) x 100%

Kolom indeks diisi dengan kolom total : 5

Apabila Nilai Indeks:

Grading		Bawah	Atas
<60	Jelek		60
60-74,99	Cukup	60	75
75-84,99	Baik	76	85
85-94,99	Sangat Baik	86	95
>95	Sangat Baik Sekali	95	

Kesimpulan:

Indeks analisis kepuasan pelanggan yaitu _____

Rekomendasi:



BUKU STOK PRODUK

Bulan: Desember 2016

Tanggal	Nama	Masuk	Keluar	Jumlah Stok	Tandatangan
4/12/2016	Jus Susu	170	0	170	
	Kacang Hijau				
5/12/2016	Jus Susu	315	170	145	
	Kacang Hijau				
6/12/2016	Jus Susu	295	145	150	
	Kacang Hijau				
7/12/2016	Jus Susu	295	150	145	
	Kacang Hijau				
8/12/2016	Jus Susu	325	145	180	
	Kacang Hijau				
9/12/2016	Jus Susu	280	180	100	
	Kacang Hijau				
10/12/2016	Jus Susu	100	25	75	
	Kacang Hijau				
11/12/2016	Jus Susu	75	50	25	
	Kacang Hijau				
12/12/2016	Jus Susu	145	25	120	
	Kacang Hijau				
13/12/2016	Jus Susu	290	120	170	
	Kacang Hijau				
14/12/2016	Jus Susu	320	170	170	
	Kacang Hijau				
15/12/2016	Jus Susu	330	170	180	
	Kacang Hijau				
16/12/2016	Jus Susu	255	180	75	
	Kacang Hijau				
17/12/2016	Jus Susu	75	25	50	
	Kacang Hijau				
18/12/2016	Jus Susu	200	50	150	
	Kacang Hijau				



BUKU STOK BB

Bulan: Desember 2016

Tanggal	Nama Bahan	Masuk	Keluar	Jumlah Stok	Tandatangan
4/12/2016	Kacang hijau	50 kg	9 kg	41 kg	
	Gula	25 kg	4,5 kg	20,5 kg	
	Susu	125 L	21 L	104 L	
5/12/2016	Kacang hijau	41 kg	7 kg	34 kg	
	Gula	20,5kg	3,5 kg	17 kg	
	Susu	104 L	18 L	86 L	
6/12/2016	Kacang hijau	34 kg	8 kg	26 kg	
	Gula	17 kg	4 kg	13 kg	
	Susu	86 L	19 L	67 L	
7/12/2016	Kacang hijau	26 kg	7 kg	19 kg	
	Gula	13 kg	3,5 kg	9,5 kg	
	Susu	67 kg	18 L	49 L	
8/12/2016	Kacang hijau	19 kg	10 kg	9 kg	
	Gula	9,5 kg	5 kg	4,5 kg	
	Susu	49 L	22 L	27 L	
9/12/2016	Kacang hijau	9 kg	5 kg	4 kg	
	Gula	4,5 kg	2,5 kg	2 kg	
	Susu	27 L	12 L	15 L	
12/12/2016	Kacang hijau	44 kg	6 kg	38 kg	
	Gula	22 kg	3 kg	19 kg	
	Susu	115 L	15 L	100 L	
13/12/2016	Kacang hijau	38 kg	9 kg	29 kg	
	Gula	19 kg	4,5 kg	14,5 kg	
	Susu	100 L	21 L	79 L	
14/12/2016	Kacang hijau	29 kg	9 kg	20 kg	
	Gula	14,5 kg	4,5 kg	10 kg	
	Susu	79 L	21 L	58 L	
15/12/2016	Kacang hijau	20 kg	10 kg	10 kg	
	Gula	10 kg	5 kg	5 kg	
	Susu	58 L	22 L	36 L	
16/12/2016	Kacang hijau	10 kg	3,75 kg	6,25 kg	
	Gula	5 kg	2 kg	3 kg	
	Susu	36 L	9 L	27 L	

Bulan: _____

[illegible]

Bulan: Desember 2016

[illegible]



BUKU DEBIT KREDIT

No	Tanggal	Uraian	Kredit	Debit	Saldo
1	1/12/2016	Kas November	-	Rp 1.000.000	Rp 5.000.000
2	2/12/2016	Perlengkapan	Rp 203.000	-	Rp 4.797.000
3	4/12/2016	Bahan baku	Rp 3.250.000	-	Rp 1.547.000
4	5/12/2016	Penjualan	-	Rp 1.360.000	Rp 2.907.000
5		Transportasi	Rp 15.400	-	Rp 2.891.600
6	6/12/2016	Penjualan	-	Rp 1.160.000	Rp 4.051.600
7		Transportasi	Rp 15.400	-	Rp 4.036.200
8	7/12/2016	Penjualan	-	Rp 1.200.000	Rp 5.236.200
9		Transportasi	Rp 15.400	-	Rp 5.220.800
10	8/12/2016	Penjualan	-	Rp 1.160.000	Rp 6.380.800
11		Transportasi	Rp 15.400	-	Rp 6.365.400
12	9/12/2016	Penjualan	-	Rp 1.440.000	Rp 7.805.400
13		Transportasi	Rp 15.400	-	Rp 7.790.000
14	10/12/2016	Penjualan	-	Rp 200.000	Rp 7.990.000
15	11/12/2016	Penjualan	-	Rp 400.000	Rp 8.390.000
16		Bahan baku	Rp 2.600.000	-	Rp 5.790.000
17	12/12/2016	Penjualan	-	Rp 200.000	Rp 5.990.000
18	13/12/2016	Penjualan	-	Rp 960.000	Rp 6.950.000
19		Transportasi	Rp 15.400	-	Rp 6.934.600
20	14/12/2016	Penjualan	-	Rp 1.360.000	Rp 8.294.600
21		Transportasi	Rp 15.400	-	Rp 8.279.200
22	15/12/2016	Penjualan	-	Rp 1.360.000	Rp 9.639.200
23		Transportasi	Rp 15.400	-	Rp 9.623.800
24	16/12/2016	Penjualan	-	Rp 1.440.000	Rp 11.063.800
25		Transportasi	Rp 15.400	-	Rp 11.048.400
26	17/12/2016	Penjualan	-	Rp 200.000	Rp 11.248.000
27	18/12/2016	Penjualan	-	Rp 400.000	Rp 11.648.400
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					



FIT
(FRESH-ICY-TASTY)

Palembang, 19 Desember 2016

Perihal : Pemberitahuan Penelitian

Kepada Yth.

Ketua Prodi Teknik Industri Unika Musi Charitas

Bpk. Dominikus Budiarto, M.T.

di tempat

Dengan hormat,

Melalui surat ini, kami memberitahukan bahwa mahasiswa:

Nama : Yohanes Baptista Mikado

NIM : 13.12.007

Jurusan : Teknik Industri

Telah melakukan penelitian di UKM Yoseph mulai tanggal 5 September 2016 dan telah melakukan implementasi perbaikan performansi pada UKM untuk meningkatkan produktivitas mulai tanggal 5 Desember 2016 hingga 18 Desember 2016 dan hasil implementasi ini mampu meningkatkan performansi hasil penjualan sebesar 21,61% (perbandingan hasil penjualan minggu I dan II Oktober dengan 2 minggu implementasi) dan 25,15% (perbandingan hasil penjualan minggu III dan IV dengan 2 minggu implementasi). Peningkatan juga terjadi pada performansi jam kerja yaitu terjadi peningkatan sebesar 29,32%. Sedangkan produktivitas pada UKM meningkat sebesar 24,09%.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dimaklumi. Terima kasih.

Hormat kami,

Hian Tjung
Pemilik usaha



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS

KARTU KONSULTASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI



Nama Mahasiswa : Yohanes Baptista Mikhado
NIM/NIRM : 13.12.007
Tanggal Mulai Tugas : 5 September 2016
Judul Skripsi : Perbaikan Performansi UKM
Joseph Berbasis Business Process
Reengineering untuk Meningkatkan Produktivitas
Dosen Pembimbing : Dr. Heri Setiawan, S.T., M.T.

No.	Tgl. Konsultasi	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing	Keterangan
1	3/10 2016	Metode		ok
2	4/10 2016	Proposal		ok
3	18/10 2016	Pengukuran Performansi		ok
4	31/10 2016	Kuesioner Responden		revisi
5	1/11 2016	Kuesioner Responden		ok
6	15/11 2016	Revisi Bab I - III		revisi
7	25/11 2016	Revisi Implementasi		revisi
8	20/12 2016	Bab IV		ok
9	6/1 2017	Revisi Bab IV; Bab V		ok
10	9/1 2016	Bab VI dan Lampiran		ok
11	12/1 2016	Laporan lengkap Tugas Akhir		acc sid draft
12	23/1 2017	acc sid. Akhir		
13				
14				

Catatan:

Kartu ini harus dibawa mahasiswa setiap konsultasi dan harus di paraf oleh dosen pembimbing.

Kartu ini harus disertakan pada saat mendaftar Ujian Akhir, fotokopinya dilampirkan dalam naskah Presentasi Skripsi Mahasiswa

Skripsi dinyatakan selesai
pada tanggal ...13...peb...2017.
Dosen Pembimbing

Dr. Heri Setiawan, M.T.



DAFTAR REVISI DOSEN PENGUJI
SIDANG REVISI TUGAS AKHIR / SKRIPSI
PRODI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2016/2017

Nama Mahasiswa : Yohanes Baptista Mikado
NIM : 1312007
Hari / Tanggal Sidang : 25 Januari 2017

Latar bkg. kurang diperjelas - Masalah utama hanya pembagian tugas - Komplain dari pelanggan tak ada?	BAB I. PENDAHULUAN
Hal 7, 6, 19, 20, 21, Kritik asng di Hal 10 dan 11	BAB II. TINJAUAN PUSTAKA
Wawancara, observasi : Gura Konsimen, tingkat Kepuasan Konsimen? Judeul gbr 5	BAB III. METODOLOGI PENELITIAN
Penyusunan data dan sampel. Keterangan 1, 2, 3, 4, 5 (1 = SP atau STP). Hal 37, 38, 43, 45, 47, 49 Hal 40, 38, 39, 40, 41, 43, 45, 47, 49, 51, 53, Penyusunan 2. Keharga jual (hub. laban Rung). .. Istilah Asng hrs	BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA
Analisa tingkat Kepuasan Konsimen → metode BPR. Hal 65, 67, 69, 72, 73, 75, 76,	BAB V. ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL
Satankan mana lg yg bisa ditingkatkan performansi hingga maksimal.	BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN
Hal ii, iii, vi, XVI, XVII Absinasi Def. pustaka.	KELENGKAPAN DAN LAIN-LAIN

Kritik asng di Hal 10 dan 11

Dosen Penguji

Ace
14/01/2017
Lmk



DAFTAR REVISI DOSEN PENGUJI
SIDANG REVISI TUGAS AKHIR / SKRIPSI
PRODI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2016/2017

Nama Mahasiswa : Yohanes Baptista Mikado
NIM : 1312007
Hari / Tanggal Sidang : 25 Januari 2017

BAB I. PENDAHULUAN

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

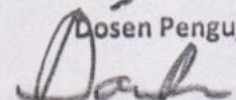
BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

BAB V. ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL

BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN

KELENGKAPAN DAN LAIN-LAIN

- Beberapa penulis (di lampir) diperbaiki!


Dosen Penguji
(Dominikus Budlarto, M.T.)



DAFTAR REVISI DOSEN PENGUJI
SIDANG REVISI TUGAS AKHIR / SKRIPSI
PRODI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2016/2017

Nama Mahasiswa : Yohanes Baptista Mikado
NIM : 1312007
Hari / Tanggal Sidang : 25 Januari 2017

BAB I. PENDAHULUAN

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Hal 46 ?
- Hal 55 → Tabel 18.
- Hal 58 → IRP → Rumus nya dituliskan di mana ?

BAB V. ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL

BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN

KELENGKAPAN DAN LAIN-LAIN

ACC 8/2-2017
Ag

Dosen Penguji

(Achmad Afian, M.T.)